



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA OFICINA DEPARTAMENTAL DE
ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA AMAZONAS - 2016**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. CHÁVEZ JAUREGUI JEAN ROBERT

ASESOR

Dr. CHERRE ANTÓN CARLOS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



Dra. Hernández Fernández Bertila
PRESIDENTE



Dr. Delgado Alvarado Juan de la Cruz
SECRETARIO



Dr. Cherre Anton Carlos
VOCAL

DECLARACIÓN JURADA

NOTARÍA MORI TUESTA
ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO
REDACTADO EN ESTA NOTARÍA

Yo, Jean Robert Chávez Jauregui, egresado del Programa de Maestría (X) Doctorado () en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 33425838

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **"RELACIÓN ENTRE CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DEPARTAMENTAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA AMAZONAS - 2016"**, la misma que presento para optar el grado de: **Maestro en Gestión Pública**.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo 30 de Junio del 2018



Nombres y apellidos: Jean Robert Chávez Jauregui.
DNI: 33425838

CERTIFICACIÓN NOTARIAL AL REVERSO

DEDICATORIA

A Liliana

Por su apoyo incondicional, y por la perseverancia demostrada para concluir con éxito el presente. Te adoro

A mis padres, Elmer y Mery

Por enseñarme a luchar en esta vida y apoyarme con sus consejos; gracias a ellos pude salir adelante y dar lo mejor de mí en este trabajo. Mamá Mery; gracias por tu amor, tu apoyo y decir que sin ti nada de esto sería posible.

A Sebastián y Uriel

Mis adorados hijos quienes me animan cada día a seguir luchando y me llenan de fuerza para salir adelante mostrándome que se puede vencer las adversidades.

¡Los amo!

A todos mis demás seres queridos por su comprensión y, sobre todo, por el gran apoyo moral; sus consejos se plasman en el presente trabajo.

Jean

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la universidad “César Vallejo” por haber descentralizado el Programa de Post Grado y haber dado oportunidad a muchos profesionales a continuar con estudios y cumplir con sus metas.

A los diferentes profesores que han tenido la responsabilidad de desarrollar los cursos de Maestría en Gestión Pública, quienes demostraron su profesionalismo durante todo el proceso. Especialmente al Dr. Carlos Cherre Antón, quien tuvo a su cargo el asesoramiento en el proyecto y desarrollo de la investigación.

A los directivos y trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Amazonas por haber contribuido con la información y de esa manera se ha plasmado lo requerido.

El Autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad “César Vallejo”, se presenta ante ustedes la tesis titulada: Relación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas - 2016, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

El presente informe está organizado en siete capítulos: Introducción, Método, Resultados, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Referencias. Finalmente los anexos que evidencian el proceso de la investigación.

Se espera que el presente sea evaluado y que las orientaciones y sugerencias servirán para mejorar y enriquecer el contenido, el cual quedará como línea base para la toma de decisiones.

El Autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	19
1.2.1. A nivel internacional.....	19
1.2.2. A nivel nacional.....	21
1.2.3. A nivel regional y/o local.....	25
1.3. Clima.....	26
1.3.1. Teorías.....	27
1.3.1.1. Resumen de los enfoques para la formación del clima organizacional.....	27
1.3.1.2. Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow.....	29
1.3.1.3. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.....	30
1.3.1.4. Modelos de motivación laboral.....	31
1.3.2. Definiciones.....	32
1.3.2.1. Clima laboral.....	32
1.3.2.2. Clima organizacional.....	32
1.3.2.3. Satisfacción del trabajador.....	33
1.3.3. Beneficios del clima laboral.....	33
1.3.4. Dimensiones de clima laboral.....	34
1.3.4.1. Liderazgo.....	35
1.3.4.2. Motivación.....	36

1.3.4.3. Comunicación.....	37
1.3.4.4. Trabajo en equipo.....	37
1.4. Desempeño laboral.....	39
1.4.1. Definiciones.....	39
1.4.2. Teorías.....	41
1.4.2.1. Teoría de los recursos y capacidades.....	41
1.4.2.2. Teoría estratégica: Dirección de Recursos humanos.....	42
1.4.3. Elementos que influyen en el desempeño laboral.....	42
1.4.4. Evaluación de desempeño.....	43
1.4.4.1. Ventajas de la evaluación del desempeño.....	46
1.4.5. Dimensiones.....	46
1.4.5.1. Productividad.....	47
1.4.5.2. Planeamiento y organización.....	49
1.4.5.3. Responsabilidad.....	49
1.4.5.4. Relaciones interpersonales.....	50
1.5. Formulación del problema.....	51
1.6. Justificación.	51
1.7. Hipótesis.....	52
1.8. Objetivos.....	52
1.8.1. General.....	52
1.8.2. Específicos.....	52

II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.....	54
2.2. Variables.....	55
2.2.1. Definición conceptual.....	55
2.2.1.1. Clima laboral.....	55
2.2.1.2. Desempeño laboral.....	55
2.2.2. Definición operacional.....	55
2.2.2.1. Clima laboral.....	55
2.2.2.2. Desempeño laboral.....	56
2.2.3. Operacionalización.	56
2.3. Población y muestra.....	57
2.3.1. Población.....	57

2.3.2. Muestra.....	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
2.4.2. Técnicas.....	58
2.4.1.1. De gabinete.....	58
2.4.1.2. De campo.....	58
2.4.2. Instrumentos.....	58
2.4.2.1. Validación del instrumento.....	59
2.4.2.2. Confiabilidad del instrumentos.....	60
2.5. Método de análisis de datos.....	61
2.6. Aspectos éticos.....	62

III. RESULTADOS

3.1. Datos para el objetivo específico 1.....	64
3.2. Datos para el objetivo específico 2.....	69
3.3. Datos para el objetivo específico 3.....	74
3.4. Datos para el objetivo específico 4.....	75
3.5. Datos para el objetivo específico 5.....	76
3.6. Datos para el objetivo específico 6.....	77
3.7. Datos para el objetivo general.....	78

IV. DISCUSIÓN.....	80
--------------------	----

V. CONCLUSIONES.....	83
----------------------	----

VI. RECOMENDACIONES.....	85
--------------------------	----

VII. REFERENCIAS.....	86
-----------------------	----

ANEXOS

01: Ficha de cuestionario para medir desempeño laboral.....	92
02: Ficha de cuestionario para medir clima laboral.....	94
03: Validez de los instrumentos.....	95
04: Base de datos.....	103
05: Baremo.....	105
06: Evidencias.....	106
07: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV....	107
08: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

01: Distribución de frecuencias de Clima laboral	64
02: Distribución de frecuencias de la dimensión liderazgo	65
03: Distribución de frecuencias de la dimensión motivación	66
04: Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación	67
05: Distribución de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo	68
06: Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral	69
07: Distribución de frecuencias de la dimensión responsabilidad	70
08: Distribución de frecuencias de la dimensión planeamiento y organización	71
09: Distribución de frecuencias de la dimensión productividad	72
10: Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales	73
11: Correlación entre clima laboral y la dimensión responsabilidad	74
12: Correlación entre clima laboral y la dimensión planeamiento y organización	75
13: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión productividad	76
14: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión relaciones interpersonales	77
15: Correlación entre las variables clima laboral y desempeño laboral	78
16: Resumen de casos y Chi cuadrada	79

ÍNDICE DE FIGURAS

01: Categorización del clima laboral	64
02: Categorización de la dimensión liderazgo	65
03: Categorización de la dimensión motivación	66
04: Categorización de la dimensión comunicación	67
05: Categorización de la dimensión trabajo en equipo	68
06: Categorización de la variable desempeño laboral	69
07: Categorización de la dimensión responsabilidad	70
08: Categorización de la dimensión planeamiento y organización	71
09: Categorización de la dimensión productividad	72
10: Categorización de la dimensión relaciones interpersonales	73

RESUMEN

El clima laboral es un aspecto que para muchos autores influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y ello se ve reflejada en la productividad de las instituciones tanto de nivel público como privado, aunque debemos reconocer que en el sector público es más notorio dicho fenómeno. En este sentido se puede conseguir una mejor productividad con un buen ambiente laboral, frente a ello se hace necesario conseguir las metas y alcanzar grandes éxitos en la institución, además del logro y prestigio institucional y personal. Para conocer sobre las variables clima y desempeño laboral se planteó el siguiente objetivo general en los siguientes términos: Establecer la relación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas - 2016.

El tipo de investigación es descriptiva - correlacional con un diseño no experimental, de corte transversal, cuya muestra de estudio estuvo constituida por 32 participantes de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, los cuales fueron elegidos en forma no probabilística por conveniencia o a criterio del investigador. Los instrumentos, tanto para la recolección de datos de clima laboral y desempeño laboral, fueron cuestionarios elaborados tipo Escala de Likert; la primera estuvo constituida por 20 ítems y la segunda por 24 ítems, respectivamente. Los datos se procesaron utilizando el SPSS - versión 23 y Excel.

Teniendo en cuenta los resultados, se tuvo que los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática de Amazonas en el 2016 categorizaron al clima laboral en un 56,3% por debajo de lo regular y según los directivos el desempeño laboral de los indicados se encuentra en un 65,6% por debajo de lo regular. En conclusión se tuvo que, existe relación entre el clima y desempeño laboral en la indicada institución ya que el p-valor asociado (sig. Asintótica bilateral) = 0.000 es menor que 0.05 de acuerdo al estadístico de prueba Chi - cuadrado.

Palabras claves: Clima laboral, desempeño laboral, responsabilidad, liderazgo, comunicación, motivación.

ABSTRACT

The work climate is an aspect that for many authors directly influences the satisfaction of workers and this is reflected in the productivity of both public and private institutions, although we must recognize that in the public sector this phenomenon is more noticeable. In this sense, a better productivity can be achieved with a good work environment, as opposed to that it is necessary to achieve the goals and achieve great successes in the institution, in addition to the achievement and institutional and personal prestige. To know about the climate and work performance variables, the following general objective was proposed in the following terms: Establish the relationship between climate and work performance in the workers of the Departmental Office of Statistics and Informatics Amazonas - 2016.

The type of research is descriptive - correlational with a non-experimental, cross-sectional design, whose sample of study was constituted by 32 participants from the Departmental Office of Statistics and Informatics, Amazonas, which were chosen in a non-probabilistic manner for convenience or criteria of the researcher. The instruments, both for the collection of data on work climate and work performance, were questionnaires prepared as a Likert Scale; the first was constituted by 20 items and the second by 24 items, respectively. The data was processed using the SPSS - version 23 and Excel.

Taking into account the results, the workers of the Departmental Office of Statistics and Informatics of Amazonas in 2016 categorized the work climate in 56.3% below the regular and according to the managers the work performance of those indicated it is 65.6% below normal. In conclusion, there was a relationship between climate and work performance in the indicated institution, since the associated p-value (sig.Asymptotically bilateral) = 0.000 is less than 0.05 according to the Chi-square test statistic.

Keywords: Work climate, job performance, responsibility, leadership, communication, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para Hernández (2015):

Las empresas de hoy, piden a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, debido a la crisis económica por la que transita nuestro país, y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que la lucha es hoy más intelectual y psicológica que física. Si sumamos la crisis que vive el país, a un clima laboral desfavorable, la gente caerá en un continuo desgaste físico y mental. Por esto creemos que es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia que un buen clima laboral significa para ellos, ya que si ponen la atención en este aspecto, estarán cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan.

Son los elementos del clima, dentro de las organizaciones, los que actúan claramente en el actuar de los trabajadores; de ellos depende la manera positiva o negativa cómo se desenvuelven, cómo se relacionan y cómo se desempeñan laboralmente. La inadecuada comunicación, carente de información suficiente, las modificaciones que se realicen en la organización, genera desconfianza de los trabajadores ante los directivos; a esto se suma el poco reconocimiento del trabajo bien realizado por un empleado, lo que desmotiva su accionar, posiblemente ocasionando un clima negativo y afectando su productividad.

El ambiente laboral caracterizado por situaciones negativas, dentro de una empresa u organización, ocasiona que los empleados se sientan incómodos en su centro de labores, lo que repercutirá inadecuadamente en la capacidad y calidad productiva de sus tareas; también tendrá repercusión negativa en el desempeño laboral de los trabajadores/as, como parte del clima, el tipo de liderazgo ejercido por parte de los directivos, sobre todo cuando no dejan cierto nivel de autonomía compartida en el momento de cumplir con el cumplimiento

de sus tareas, provocando poco compromiso e involucramiento frente al mismo desempeño laboral, evitando cumplir con las metas y objetivos de la empresa.

Si hablamos de la motivación, como un elemento fundamental para mantener un buen clima dentro de las organizaciones, un empleado poco motivado, o insatisfecho en el desempeño de sus funciones, lo más probable es que no se involucre con su trabajo. Además, la falta de motivación generalmente trae como consecuencia, ausentismos, licencias por enfermedad, retardos, pocos deseos de trabajar, falta de compromiso y, en algunos casos, resistencia al cambio por parte del personal.

En esa misma línea, Harris y Hartman (2002 citado por Angulo, 2013) en su tesis denominada: “La Motivación por el Servicio Público: Entendiendo las claves para tener un buen funcionario público”, señala lo siguiente:

“La amplia evidencia empírica de la psicología organizacional nos ha permitido entender que el buen desempeño de los trabajadores/as no se limita a tener un buen sueldo; sino que este buen desempeño va estar relacionado en la medida que las empresas u organizaciones puedan cubrir las necesidades y las expectativas que tienen los trabajadores”. “Por tanto, entender las necesidades y valores de los trabajadores se convierte en un elemento fundamental para tener un personal altamente motivado y productivo”.

Según la (Sociedad Impresa Elard Parillo [SIEP], citado en el Diario La República, 2016) en el Perú “el mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas”. Asimismo indica que “el mal ambiente en el centro de trabajo influye en actitud de trabajadores y la productividad de la empresa; solo en 2013 se perdieron 2 millones de dólares en la región por la insatisfacción de los empleados” (SIEP). También indicaron que “La brecha entre la motivación del trabajador y el clima laboral de la empresa afecta la productividad empresarial y provoca deserción laboral en Arequipa Créditos (SIEP).

Tito (2005) identificó una serie de factores que afectan la motivación de los trabajadores del Instituto Especializado Materno Perinatal y, en consecuencia repercute en los usuarios internos y externos, como se indica a continuación:

“Algunos aspectos sintomáticos que identifican la problemática de la gestión del talento humano en el Instituto Especializado Materno Perinatal (ex Maternidad de Lima)” son:

(...) la indisciplina de un sector reducido de profesionales y trabajadores asistenciales, que generan conflictos y enervan el clima laboral, fricciones con sus demás compañeros de trabajo y miembros del equipo de gestión, baja productividad reflejada en los costos operativos elevados que encarecen la atención en los pacientes, algunos servicios catalogados como de “mala calidad” que brindan a los pacientes “clientes”, quejas de pacientes sobre el descuido e insensibilidad de trabajadores tanto profesionales como técnicos, incumplimientos en algunas de sus metas de atención programadas (cesáreas, intervenciones quirúrgicas, legrados, curetajes, consultorios, etc.), pacientes que reingresan al instituto después de su alta por dolores o malas prácticas médicas, existencia aproximada del 5% de trabajadores con problemas de drogadicción y alcoholismo que influyen en su desempeño laboral; entre otro . (Tito, 2005, p.10)

“Tales situaciones descritas, comunes en centros asistenciales públicos, deben ser corregidas por la alta dirección de la institución a través de prácticas gerenciales de liderazgo y gestión participativa, de sensibilización y motivación permanente a los colaboradores, diseño y ejecución de programas de capacitación laboral para que mejoren sus habilidades y destrezas e incorporen nuevos conocimientos” (Tito, 2005, p.10).

Es así que, Morales, (2016) en su artículo publicado para la Universidad ESAN titulado: “*¿Cómo puedo mantenerme motivado en mi trabajo?*”, resalta la importancia de mantenerse motivado y su influencia en la vida personal, indicando lo siguiente:

Es humano sentirse desmotivado y más humano aún hacerlo en el centro de trabajo, donde después de muchos días, horas y minutos dedicados a las mismas actividades, es imposible no sentirse cansado de lo que se hace. La

rutina va minando poco a poco nuestro gusto por lo que hacemos, y nos obliga a rendirnos ante la evidencia de las tareas acumuladas. Nos guía a una caída en el rendimiento de nuestro desempeño. Entonces, si es tan nociva la rutina, ¿cómo puedo hacer para mantener la motivación en el trabajo? (Morales, 2016)

“La respuesta no es única y va a depender de cada persona y de las circunstancias propias que de la actividad laboral. Mi primera reflexión es que uno siempre debe tratar de buscar actividades que le gusten o que, por lo menos, traigan más alegrías que tristezas laborales”. “Si tengo sentimientos muy negativos con relación a la actividad que desarrollo, o hacia la empresa en la que laboro, definitivamente es hora de tomar una decisión radical y dar vuelta a la página”. (Morales, 2016)

“Con un ritmo de vida laboral cada vez más absorbente, es importante recordar que es saludable tratar de mantenerse motivado”. “Esa motivación se verá reflejada de manera automática en nuestra productividad”. “También nos hará mejores personas porque podremos impactar positivamente en nuestro entorno empezando por nuestras familias” (Morales, 2016).

Alvarez (2001) explica el impacto de los regímenes laborales en el clima organizacional del Instituto Nacional de Oftalmología - INO:

El incipiente desarrollo de la cultura organizacional en el INO, dio pie a que entre los mismos trabajadores se originara una brecha, debido a que la mitad de estos forman parte del personal nombrado que a pesar de gozar de todos los beneficios dados por la ley (vacaciones, seguro, bolsa de víveres, horas extras, etc.) no se encuentran totalmente identificados con su institución. (Álvarez, 2002, pp. 33-34)

Por otro lado el grupo formado por los contratados por servicios no personales que por carecer de todos los beneficios que sí poseen los nombrados, interiorizan una actitud de malestar que no se manifiesta abiertamente y que además se respalda por las mismas cláusulas del contrato que firman, en el cual textualmente se menciona el hecho de que este personal no presentará vínculo alguno con la institución, lo que

definitivamente hace que este personal no se identifique con la organización para la cual trabaja. (Álvarez, 2002, pp. 33-34)

Un verdadero desarrollo de la cultura organizacional, permitiría crear un punto de equilibrio entre ambos grupos de referencia, por lo que la brecha entre ellos quedaría cerrada y se desarrollarían climas de trabajo agradables que permitirían enlazar las necesidades de la organización con las necesidades del trabajador, por lo que el desempeño de estos sería satisfactorio y en donde los mayores beneficiarios serían los pacientes que de una u otra forma están relacionados con las actividades que ejecuta el INO en pos de la erradicación de la ceguera y los problemas oftalmológicos . (Álvarez, 2002, pp. 33-34)

Por su parte, Palma (2000) analiza la “relación entre motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias”, señalando lo siguiente:

La motivación y el clima laboral constituyen dos temas de gran interés en la psicología organizacional, por sus implicancias en la productividad del recurso humano en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo”. “En el presente trabajo, ambos aspectos, evidencian un funcionamiento promedio y una baja relación entre sí; sin llegar a presentar niveles óptimos de motivación”. “Presentan mejor puntuación los docentes y los trabajadores con más de cinco años de servicios, personal con características relacionadas con la autorrealización e internalización de una cultura de trabajo. (Palma, 2000, p. 20)

De esta problemática no están exentos los/as trabajadores/as de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, 2016, con su sede principal en Chachapoyas, donde se observó, y sigue observándose que, entre pares la comunicación no es la pertinente ni asertiva, las relaciones interpersonales no son las adecuadas y por la misma función que desempeñan se acumulan de trabajo en cada una de las áreas; a esto se suma que, cuando un trabajador trata en lo posible de cumplir a cabalidad con su función, los demás le critican de una u otra manera; por tanto se da origen a un clima laboral no adecuado, provocando que se merme la capacidad de rendimiento y, por ende, del desempeño, así como de la productividad.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional.

García (2012), publicó en España una investigación titulada: “*La Motivación Laboral*” - *Estudio Descriptivo de Algunas Variables*”, cuyo objetivo fue: “describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo y analizar a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral”, para lo cual, utilizó una metodología no experimental, concluyendo en lo siguiente:

El objetivo para las empresas debería ser no solo plantearse una retribución económica como elemento exclusivo motivador sino un conjunto de elementos distintos que permita el desarrollo pleno de las personas y en consecuencia, sus resultados aportarán más producción y el valor para la consecución de los objetivos de la empresa. (García, 2012)

“El trabajador necesita sentirse reconocido tanto por su jefe o directivo como por sus compañeros, por lo que su reconocimiento o diferenciación del resto de los trabajadores, actuará como elemento motivador para él” (García, 2012, p. 47).

“Para el trabajador la parte económica solo es una parte de lo que le aporta su trabajo, y aunque algunos casos implican la inversión de la empresa, muchos se logran con simples elementos que no implican inversiones” (García, 2012, p. 48).

Los colaboradores deben ser motivados en forma integral con el fin de mantener un buen clima laboral, no solamente se debe de tener en cuenta lo económico, si bien es cierto es dispensable pero no es determinante para que la persona se sienta bien; con un simple alago que se haga ante los demás la persona se sentirá que es importante y su estado de ánimo mejorará en todos los aspectos, procurando mejorar su desempeño en el centro de trabajo.

A nivel de los países de la región, Samaniego (2011) publicó el trabajo de investigación denominado: “*Cómo influye el clima laboral en el rendimiento del personal de la dirección de recursos humanos de la Contraloría General del Estado en la ciudad de Quito*”, cuyo objetivo fue: “Determinar si el clima laboral influye en el rendimiento del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la CGE”,

utilizando un enfoque mixto, siendo la investigación correlacional inductiva - deductiva. En el citado trabajo se arribaron a las conclusiones siguientes:

“La comunicación es vertical, existiendo poca retroinformación, lo cual determina que la participación en formulación de planes operativos, toma de decisiones y discusión de procedimientos y técnicas sea escasa” (Samaniego, 2011, p. 79).

“De acuerdo a los resultados obtenidos a través de esta investigación, la dimensión del clima organizacional de esta Dirección que necesita atención inmediata es la motivación y comunicación” (Samaniego, 2011, p. 79).

La identificación del Clima Organizacional o Laboral es de vital importancia, debido a que nos permite obtener información de las reacciones, disposiciones y valoraciones de los servidores en relación con las diversas variables que lo conforman, es decir, este estudio nos permite obtener una información clara de lo que sucede internamente en la Dirección. (Samaniego, 2011, p. 80)

La comunicación vertical no es tan adecuada, puede dar origen a que los colaboradores se sientan presionados provocando un clima laboral insatisfactorio y por tanto la productividad no se garantizará. Lo pertinente es que se ostente una comunicación horizontal donde el respeto sea mutuo.

Por otro lado, Jeria, Toledo y Torres (2006) publicaron en Santiago de Chile el estudio denominado: “*Análisis del Clima Organizacional de la Tesorería General de la República*”, el cual tuvo como objetivo principal: “evaluar el clima organizacional para poder mostrar sus ventajas y proponer eventuales correcciones con el fin de mejorar la propuesta en el caso fuera necesario”.

En la referida investigación, llegaron a las siguientes conclusiones:

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en la actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura

organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. (Jeria, et al., 2006)

“Según los resultados se puede concluir de los 14 factores evaluados, un 85,7% son considerados fortalezas o fortaleza relativa del clima. Sólo los factores físicos ambientales y las remuneraciones aparecen como debilidades críticas, con un 14,2%” (Jeria, et al. 2006).

Ningún factor aparece como debilidad grave. La motivación laboral, el sentido de pertenencia e identidad y la probidad constituyen fortalezas del servicio que pertenecen al ámbito valórico del área cognitiva-afectiva, su alto grado de internalización en la organización, posee un significado de poderosa fuerza, que posibilitan el mejoramiento de cualquiera de los otros ámbitos. (Jeria, et al., 2006, p.132)

Es importante que se promueva en las instituciones y/u organizaciones estudios relacionados a clima laboral y/u organizacional a fin de analizar los resultados, los cuales deben de servir como referencia y a partir de ellos se plantee algunas estrategias a fin de que los hallazgos negativos o debilidades se conviertan con el tiempo en fortalezas la cual contribuirá en el mejoramiento del clima laboral y por ende se garantizará en parte el buen desempeño de los trabajadores; ya que de hecho el binomio clima y desempeño laboral se encuentran cohesionados y/o relacionados.

1.2.2. A nivel nacional.

Castro (2014) en su tesis denominada: “*Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de Economía y Finanzas año 2014*” (p.1), cuyo objetivo general fue:

“Determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral en la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas en el año 2014”, utilizando para ello, el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y tipo correlacional, considera a la motivación laboral como la actitud del trabajador hacia el trabajo que realiza; señalando además que, aquel

trabajador que cumple su trabajo por inercia, no producirá ni aportará tanto a la institución como un trabajador identificado y feliz con respecto a su labor.

En otro momento, el autor menciona que se ha comprobado que de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público, existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral, confirmándose que, efectivamente los trabajadores están influenciados por lo que sucede a su alrededor y forma parte de su persona, y a partir de la exposición a ese entorno, asume un comportamiento.

Entre las conclusiones arribadas en el referido trabajo de investigación, es de mencionar las siguientes:

El nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas en el año 2014 es considerado positivo con el 76%, asimismo, las dimensiones recompensa, relaciones, cooperación, conflicto e identidad son consideradas también como Positivo. En contraste, las dimensiones estructura, responsabilidad, desafío y estándares se consideran Neutro. (Castro, 2014, p. 133)

El nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas en el año 2014 es considerado Alto con el 91%, asimismo, las dimensiones reconocimiento, logro, progreso y reto profesional son consideradas también como Alto. En contraste, las dimensiones responsabilidad y crecimiento se consideran como Regular. (Castro, 2014, p. 133)

Los trabajadores y/o colaboradores en las instituciones públicas deben estar identificados y comprometidos con la institución donde prestan sus servicios, deben considerarse como si fueran de ellos, para ello deben despercudirse del egoísmo y buscar trabajar en equipo, ya que en forma individual nunca se logrará los objetivos pero para esto es necesario que quien dirige a la institución sea un líder que proponga las estrategias para lograr lo que se propone en bien de una organización.

A su vez, Janto (2014) en su tesis titulada: “*Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego – sede central – Lima, 2014*”, la cual tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre el clima organizacional y motivación laboral en trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego - Lima, 2014”, correspondiente a una investigación con un diseño no experimental – transversal y del tipo descriptiva – correlacional; señala que, en la actualidad muchas empresas y organizaciones buscan medir el clima organizacional con la finalidad de generar un ambiente laboral que mejore la eficiencia y productividad; asimismo, sostiene que es esencial conocer cuáles son los factores del clima organizacional que más influyen en los empleados, lo cual permitirá resolver los problemas que puedan afectar su motivación laboral; además, el autor reconoce que un buen clima organizacional encaminan la gestión pública hacia un servicio de calidad.

En la citada investigación se concluyó lo siguiente: “Existe relación significativa entre clima organizacional y la motivación laboral de trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego – Lima, 2014” (Janto, 2014, p. 211).

Es importante que las empresas y/u organizaciones realicen estudios frecuentes a fin de conocer cómo se encuentra el clima laboral, ya que de esto depende que una institución sea percibida en forma externa como aquella que brinda servicios de calidad.

Investigadores como Alfaro, Leyton, Meza, & Saenz (2012) realizaron una investigación titulada: “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”. Cuyo objetivo fue: “aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en los trabajadores de tres municipalidades de Lima y el Callao, y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos”. Para ello, consideraron como variables independientes: “la condición laboral, el género y el tiempo de servicio; y como variable dependiente al nivel de satisfacción laboral”. El enfoque utilizado es cuantitativo y la investigación del tipo descriptivo y correlacional.

Entre las conclusiones arribadas en la citada investigación se menciona: “Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejora” (Alfaro et al., 2012, p.67).

Los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes”. “Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento. (Alfaro et al., p.67)

Cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral”. “Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral promedio y que la condición funcionario tiene la mayor puntuación”. “Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. (Alfaro et al., 2012, p.68)

“En la muestra de municipalidades, el factor reconocimiento personal y/o social a nivel general y de las variables ocupacionales, presenta el menor nivel que es insatisfecho con mayor frecuencia que los otros factores; y por tanto, al que debería prestarse mayor atención”. (Alfaro et al., 2012, p.70)

El trabajo de investigación antes descrito nos muestra que el nivel de motivación y, por ende, la satisfacción laboral de los trabajadores del Estado, no solo está vinculado a factores remunerativos, sino mucho tiene que ver el factor reconocimiento personal y social; es decir, el trabajador busca que se valore el aporte que este realiza a favor de la organización.

Por su parte, Perez & Rivera (2015) en su tesis denominada: “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*”, cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en

los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”, investigación que corresponde al tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental – transaccional, concluyeron en lo siguiente:

“Existe un nivel medio o moderado de clima organizacional de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo, 2013” (Pérez & Rivera, 2015).

“Existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo, 2013” (Pérez & Rivera, 2015).

Se puede inferir que a nivel de las instituciones no existe un clima organizacional óptimo, en razón que dicho elemento se encuentra influenciado por factores sociales, culturales, etc. Por supuesto que, un buen clima laboral en las instituciones y/u organizaciones, de hecho garantizará que los trabajadores se identifiquen con su institución, se sientan parte de y por tanto se estaría garantizando que sus actividades asignadas las realicen con eficiencia y calidad.

1.2.3. A nivel regional y/o local.

Gonzales (2014) en su investigación titulada: “Clima psicológico universitario desde la perspectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas”, cuyo objetivo fue: “Determinar el clima psicológico universitario desde una perspectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas en el año 2012”, utilizando el enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo y el tipo de investigación: observacional, prospectivo y transversal; concluyó lo siguiente:

En forma general del total de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, el mayor porcentaje de ellos percibe un clima psicológico universitario que va de poco favorable a desfavorable, y sólo un pequeño porcentaje percibe un clima psicológico universitario favorable. (Gonzales, 2012, p. 211)

De la misma forma, más de la mitad de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, en todas las dimensiones del clima psicológico universitario como: “implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y comodidad, perciben un clima psicológico universitario que va de poco favorable a desfavorable” (Gonzales, 2012, p. 211).

Es lamentable que se tenga estos resultados en una institución formadora, por lo que estos datos deberían servir como línea de base a fin de que los directivos tomen las medidas correctivas a fin de que mejoren y reviertan los resultados.

1.3. Clima

Para Schneider (1990, citado por Chiang, Martín y Núñez, 2010) el clima o atmósfera, conocido también como clima organizacional o laboral, dentro de las organizaciones o empresas, es el que “establece el marco para la motivación y la satisfacción, luego, la utilidad del constructo no hay que buscarla en el rendimiento financiero de las organizaciones, sino en el impacto que produce sobre la organización como un sistema de personas que trabajan” (p. 25).

Chiang, et al., (2010), consideran que existe predominio de factores individuales respecto a clima; dicen ellos que son atributos del individuo, una estructura perceptual y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo común. Los individuos forman su propia percepción de lo que les rodea (creación de orden y significado) y, a partir de ello, estructuran sus actitudes y conductas. El clima pertenece a los individuos y es una percepción sumaria del ambiente (p. 34).

Diríamos que, son las formas cómo se dan las interrelaciones personales entre los trabajadores de una organización lo que determinan los distintos climas dentro de la misma, sea esta pública o privada.

1.3.1. Teorías

Autores como Chiang, Martín & Núñez (2010) hacen referencia de cuatro aproximaciones de modelos teóricos sobre la formación del clima en el plano social-organizacional.

Para entender mejor, de manera sintetizada, se presenta el cuadro resumen de dichos enfoques.

1.3.1.1. Resumen de enfoques para la formación del clima organizacional.

Enfoque		Descripción	Críticas	Investigadores más representativos
E s t r u c t u r a l		Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización. Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> - No se puede explicar por qué grupos dentro de la organización forman climas diferentes. - Las características estructurales muestran con frecuencia relaciones inconsistentes con el clima. - Consideración inadecuada de la respuesta subjetiva a las características estructurales. - No tiene en cuenta los procesos grupales en la formación del clima. 	Guion (1973) Indik (1965) Inkson et al. (1970) Payne y Pugh (1976)
		La base para la formación de clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos	<ul style="list-style-type: none"> - Al colocar la fuente del clima enteramente dentro del perceptor 	James et al. (1978)

P e r c e p t u a l		responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico. El clima es una descripción individual, psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales.	individual, niega la posibilidad de una teoría de composición o la explicación para la formación del clima como una propiedad organizacional. - Asume que el significado es algo que aportan los individuos e imponen en la situación, no considerando la influencia de la interacción social en el desarrollo de significados.	James y Jones (1974) Joyce y Slocum (1982, 1984) Schneider y Reichers (1983)
I n t e r a c t i v o		La interacción de los individuos al responder a una situación aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.	- No considera como contexto más amplio, la cultura organizacional y su influencia en la interacción entre los miembros del grupo.	Blumer (1969) Joyce y Slocum (1979) Poole y McPhee (1983) Schneider y Reichers (1983) Terborg (1981)
C u l t u r a l		El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización).	- Requiere clarificación de la relación entre cultura organizacional y clima.	Allaire y Firsirotu (1984) Ashforth (1985) Geertz (1973) Goodenough (1971) Keesing (1974) McPhee (1985)

Fuente: Traducción de Moran y Volkwein, 1992. Tomado de Chiang, Martín y Núñez, 2010.

Si tenemos en cuenta que el clima es el que determina el grado de motivación de los trabajadores de una empresa, entonces abordaremos aspectos importantes

sobre esta dimensión, de la cual depende, realmente, la satisfacción de los mismos frente a las tareas que desarrollan en beneficio de una mayor y mejor productividad, sea de bienes o de servicios.

1.3.1.2. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.

Los seres humanos por naturaleza para poder desempeñarse bien en un determinado trabajo tienen que satisfacer ciertas necesidades especialmente las básicas; es por ello que es de suma importancia hacer hincapié en las planteadas por Maslow el cual los organiza en orden ascendente de importancia y son las siguientes:

“Necesidades fisiológicas. Son las necesidades básicas para el sostenimiento de la vida humana: alimento, agua, calor, abrigo y sueño. Maslow asumió la posición de que hasta estas necesidades se satisfagan en el grado necesario para mantener la vida, otras necesidades no motivarán a las personas” (Hellriegel, Slocum, 2004). De hecho si el ser humano satisface estas necesidades, también demostrará en su trabajo un tanto de tranquilidad y ganas de desenvolverse en las funciones que le asignen.

Maslow, tomando como referencia a Hellriegel, Slocum (2004), nos habla también de las “necesidades de seguridad y protección. Son las necesidades de no correr peligros físicos ni temer la pérdida de un trabajo, propiedad o vivienda”; de las “necesidades de afiliación o de aceptación. Ya que las personas son seres sociales, necesitan congregarse, ser aceptadas por otras personas”; de las “necesidades de autoestima. De acuerdo con Maslow, cuando las personas empiezan a satisfacer su necesidad de aceptación, buscan la aceptación de ellos mismos y de los otros. Esta necesidad produce satisfacciones, como poder, prestigio, estatus y confianza en uno mismo y de la necesidad de autorrealización. Maslow considera que la autorrealización es la necesidad más alta de su jerarquía. Es el deseo de ser lo que uno es capaz de ser: maximizar el potencial de uno mismo y de lograr algo”.

Hasta la segunda jerarquía, la teoría de Maslow, tendría relevancia, ya que los seres humanos en primer lugar tienen la necesidad de satisfacer sus necesidades básicas, entre ellas las fisiológicas, y luego pretenden mantener cierta seguridad o estabilidad en lo que corresponde a lo personal, profesional y laboral. Sin embargo, a partir del tercer nivel, no necesariamente se sigue el orden planteado por el referido autor, en razón que, muchas personas no buscan la satisfacción de estas necesidades o quizás, algunas necesidades son dejadas de lado.

1.3.1.3. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.

En opinión de Hellriegel, Slocum (2004):

El enfoque de las necesidades de Maslow fue modificado considerablemente por Frederick Herzberg y sus colaboradores. Su investigación pretende encontrar una teoría bifactorial para la motivación. En un grupo de necesidades se encuentran aspectos como la administración y política de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones personales, salario, estatus, seguridad laboral y la vida privada. Herzberg y sus colaboradores encontraron que éstos eran tan sólo factores de insatisfacción y no motivadores. En otras palabras, si existen en un ambiente de trabajo a niveles altos de calidad y de cantidad, no proporcionan ninguna insatisfacción. Su existencia no motiva en el sentido de que produzca una satisfacción; sin embargo, su falta da como resultado una insatisfacción. Herzberg los denominó factores de mantenimiento, higiene o contexto laboral. (p. 289)

Según Hellriegel & Slocum (2004): “El primer grupo de factores (los factores de insatisfacción) no motivarán a los miembros de una organización; sin embargo, deben estar presentes o faltarán satisfacciones; el segundo grupo, los factores del contenido del trabajo, han resultado ser motivadores reales porque tienen el potencial de despertar un sentimiento de satisfacción” (pp. 289 - 290).

Al respecto Hellriegel & Slocum (2004) indica que: “En el segundo grupo, Herzberg anotó ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), todos relacionados con el contenido del trabajo: logros, reconocimiento, trabajo

estimulante, progreso y crecimiento profesional”; su existencia producirá o no sentimientos de satisfacción, pero no de descontento”.

1.3.1.4. Modelos de motivación laboral.

Para Luthans (2008, p.167, citado por Soto, 2014) los modelos de motivación laboral tienen su origen en las teorías de contenido de Maslow, Herzberg y Alderfer; posteriormente, siguieron las teorías de procesos, estas últimas se relacionan de manera más cercana con el trabajo de los primeros psicólogos sociales Kurt Lewin y Edward Tolman, y de los expertos en comportamiento organizacional Víctor Vroom, Lyman Porter y Ed Lawler.

Las teorías de contenido de la motivación laboral.

Siguiendo a Luthans (2008, p. 168, citado por Soto, 2014) los teóricos de contenido intentan identificar las necesidades y tendencias de las personas y cómo éstas se jerarquizan. Se interesan en los tipos de incentivos o metas que las personas se esfuerzan por lograr, para sentirse satisfechas y desempeñarse bien. Las teorías de contenido se designan como “estáticas”, porque incorporan sólo uno o algunos momentos en el tiempo y se orientan hacia el pasado o presente. Por lo tanto, no predicen necesariamente la motivación o el comportamiento laboral, pero aún son importantes para comprender qué motiva a las personas en el trabajo.

Inicialmente, se pensaba que el dinero era el único incentivo (administración científica) y, un poco después, se creía que los incentivos incluían las condiciones laborales, la seguridad y quizás un estilo democrático de supervisión (relaciones humanas). Posteriormente, el contenido de la motivación se consideró compuesto por necesidades o motivos de nivel superior, como la estima y la autorrealización (Maslow); responsabilidad, reconocimiento, logro y avance (Herzberg); y crecimiento y desarrollo personal. (Soto, 2014)

Las teorías de procesos de la motivación laboral.

Luthans, (2008, p. 174, citado por Soto, 2014) considera que “las teorías de procesos tienen que ver más con los antecedentes cognitivos que participan en la

motivación o el esfuerzo y, sobre todo, con la forma en que éstos se relacionan entre sí”.

En el contexto del presente trabajo de investigación, la teoría postulada por Herzberg resulta muy importante, puesto que los factores del contenido del trabajo (motivadores), relacionados con el logro, reconocimiento, sentido de pertenencia serán fortalecidos, con la finalidad de mejorar la motivación en el trabajo y, de esta forma, optimizar el desempeño laboral de los colaboradores.

1.3.2. Definiciones.

1.3.2.1. Clima laboral.

La conceptualización de clima laboral ha sido ampliamente debatida por varios estudiosos, que producto de su experiencia han brindado una serie de conceptos tales como:

Para Hall (1996, citado por Williams, 2013), el clima laboral es “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo”.

1.3.2.2. Clima organizacional.

Según Martín y Colbs (1999:10, citado en Edel, 2007):

El término clima es un concepto metafórico, derivado de la metodología, adquirió relevancia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para conseguir, en última instancia, una mayor productividad en términos no solo cuantitativos, sino sobre todo la calidad de los aspectos. (p.16)

Según Campbell (1976, citado en Ramos, 2012) “el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento” (p.16).

Al respecto Chiavenato y Colbs (2001:119 -120, citado en Edel, 2007): “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento” (p.16). Por tanto los que perciben cómo se encuentra el clima de la organización son los colaboradores.

Según Pullido (2003) “Clima organizacional es aquella situación laboral que define un grupo de características y factores de diferente origen (capacidades, cualidades, grupos, organización infraestructura, etc.)”.

1.3.2.3. Satisfacción del trabajador.

Según Davis y Wnewetrom (1991: 203, citado en Quelpo & Useche, 2002), la satisfacción del trabajador “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales” (p.489). “La cual se encuentra relacionada con el contenido del puesto; es decir, la naturaleza del trabajo y con los que forman el contexto laboral, supervisión, grupo de trabajo, estructura organizativa, entre otros, la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos y de las intenciones del comportamiento; estas actitudes ayudan a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el comportamiento futuro” (Quelpo & Useche, 2002, pp. 489-490).

1.3.3. Beneficios del clima laboral.

De acuerdo a la búsqueda bibliográfica tenemos que entre los principales beneficios que presenta el clima laboral a decir por Williams (2013), considera los siguientes:

Proporcionan a la organización información referente al nivel de satisfacción general de la empresa. De esta forma, se conoce cómo se sienten los trabajadores respecto al trabajo y a cada una de sus funciones. Constituyen por tanto, un instrumento de diagnóstico para evaluar los problemas de los trabajadores; generan un importante flujo de comunicación en todas las direcciones. En este sentido, se

destaca la importancia de la comunicación ascendente al alentar a los trabajadores a expresar sus opiniones (Williams, 2013).

Puede conllevar a una mejora de las actitudes debido a que para algunos constituye una oportunidad para expresar lo que sienten y para otros una muestra del interés por el bienestar de los trabajadores” (Williams, 2013); permite identificar necesidades de formación y capacitación, a partir de la información inherente al desempeño de sus trabajadores y le permite a los gerentes evaluar las reacciones de los empleados ante los cambios importantes de políticas y programas de trabajo. Así, pueden identificar los problemas que puedan surgir y modificar o reorientar algunos planes de acción (Williams, 2013).

1.3.4. Dimensiones del clima laboral.

Según Williams (2013), las dimensiones del clima laboral “son las características medibles en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos” (p. 43).

Rodríguez (1999, citado en García & Ibarra, 2012) considera para su estudio de clima organizacional una ficha de cuestionario el planteado por Litwin y Stringer, en el cual se tuvo en cuenta las siguientes dimensiones” (p.19).

- ❖ “Estructura organizacional: Reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros” (p.19).
- ❖ “Remuneraciones: Nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración” (p.19).
- ❖ “Riesgos y toma de decisiones: Grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar desiciones” (p.19).
- ❖ “Apoyo: Percepción que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo” (p.19).

- ❖ “Conflicto: Nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización” (p.19).

Bowers y Taylor (citados en Sandoval 2004) propusieron cinco dimensiones para estudiar el clima organizacional en la Universidad de Michigan.

- ❖ “Apertura a los cambios tecnológicos: Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados” (p.85)
- ❖ “Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo” (p.85).
- ❖ “Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección” (p.85).
- ❖ “Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización” (p.85).
- ❖ “Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso” (p.85).

Es preciso mencionar que para efectos de la investigación se consideraron cuatro dimensiones (Liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo) toda vez que fueron en función a lo indispensable dentro de la institución objeto de estudio, no sin antes indicar que para estos temas son diversos los autores que plantean alternativas de dimensiones, pero cada una con sus diversas acepciones.

1.3.4.1. Liderazgo.

Ahumada (2004), conceptualiza “el liderazgo es el proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización por medio de la comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil” (p. 54).

Asimismo el autor en mención considera al liderazgo como:

Desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, la creatividad y la innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos . (Ahumada, 2004, p. 52)

De acuerdo al acápite anterior Williams (2010 citado por Álvarez, 2013), considera que: “Este concepto generalmente está caracterizado por las habilidades y las capacidades que desarrolla el hombre en un proceso de forma individual y social, tanto, en el grupo como en la organización, para estimular a los otros”. “Éste, es participe dentro de las organizaciones con la finalidad de lograr objetivos y metas”. “De igual forma, puede existir en los distintos niveles de jerarquías, ya que el liderazgo de una forma u otra siempre crea impacto en el individuo, en el grupo y en la dinámica de la organización”.

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto, siendo esta capaz de tomar decisiones acertadas en el momento indicado a favor del grupo, equipo u organización y de esta manera servir como inspiración al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común”. “Es por esto que se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente. (Álvarez, 2013)

1.3.4.2. Motivación.

De acuerdo a la revisión bibliográfica, Robbins (2004) sostienen que la motivación es: “El deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, esto estando siempre condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual”. Por supuesto que toda persona tiene intereses individuales y de

alguna manera se va esforzar por alcanzar las metas institucionales, pero que a la larga tiene el deseo de ser recompensado por el esfuerzo que ha realizado; en tal sentido debe ser pertinente que quien dirige a las organizaciones tenga en cuenta a su capital humano que son la razón de ser de la organización, pero que se debe interiorizar en cada uno de sus miembros que no somos indispensables por tanto se debe realizar un trabajo en equipo en la que estemos en un constante aprendizaje.

Por su parte, Chiavenato (1992) define la motivación como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Este autor sostiene que para que “una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado”.

1.3.4.3. Comunicación.

(...) es el acto por el cual se puede establecer contacto entre uno y otro ser con la finalidad de transmitir una idea, siendo primordialmente seres sociales, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas, es necesario poner en práctica nuestras habilidades de comunicación”. (Williams, 2010, citado por Álvarez, 2013)

Por otro lado el mismo autor plantea que la comunicación se puede llevar a cabo “con distintas finalidades entre las que destacan: 1. Transmisión de información. 2. Intento de influir en los otros. 3. Manifestación de los propios estados o pensamientos. 4. Realización de actos” (Williams, 2010, citado por, Álvarez, 2013).

1.3.4.4. Trabajo en equipo.

De acuerdo con la revisión bibliográfica, Williams, (2010, citado en Álvarez, 2013) considera:

Que el trabajo en equipo es un grupo de personas reunidas para trabajar de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. Por la teoría sistémica, el equipo es quien responde por el resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente. Sin embargo, cada uno de los elementos del equipo está especializado en algo en particular que beneficia al proyecto,

por lo que al mismo tiempo cada uno se responsabiliza por aquella parte en que están trabajando, pero obteniendo el resultado tal que en un trabajo en equipo, uno más uno, es igual a tres, ya que el trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales. (p.57)

En realidad trabajar en equipo no es solamente juntarse, sino que cada uno de sus integrantes contribuya y participe de forma activa y tenga las mismas oportunidades; por supuesto que cada uno tendrá un determinado perfil para desempeñarse como tal, pero la idea es que todos trasciendan y sean sujetos que sumen para lograr las metas y no obstaculicen el trabajo.

En opinión de Williams (2010), “el trabajo en equipo se ha venido a convertir de alguna forma en uno de los pilares culturales del cambio organizacional hacia la competitividad”. En tal sentido las empresas y/u organizaciones deben capacitar a sus colaboradores en diferentes temas relacionados a habilidades sociales porque esto les va a permitir que los miembros desaprendan ciertos prejuicios y se habitúen e interioricen que el trabajo en equipo es sumamente saludable.

Las designaciones de las funciones que se les da a conocer oportunamente a los miembros del equipo de trabajo, mantienen motivados a los mismos y por ende los resultados y las metas se cumplirán, ya que por medio está la productividad. Es importante que los líderes involucren a sus colaboradores en la visión de las organizaciones y/o empresas, ya que de esa manera se garantizará un ambiente armónico, saludable entre los miembros del equipo de trabajo.

Según Williams (2010, citado en Álvarez, 2013) algunas de las funciones de trabajo en equipo son: Organizar. Habla sobre la coordinación y administración de recursos y actividades a realizar por el equipo al momento de convocar a algún tipo de reunión o junta y de esta manera poder llegar a tomar las mejores decisiones en un menor tiempo; fijar Objetivos. Aquí se plantea el objetivo de la junta. Se debe definir claramente el problema o situación que se va a tratar, sugerir o solicitar ideas para el procedimiento de la junta y que esta tenga un buen seguimiento; fijar Normas. “Como en todo es necesario establecer criterios al evaluar ideas,

opiniones, estrategias al momento de revisar su factibilidad y aplicabilidad en la realidad”.

También son funciones, según el autor ya indicado líneas arriba, buscar información u opiniones. Aquí se plantea el pedir datos con la finalidad de buscar la información adecuada, concreta y clara, así como los distintos puntos de vista que pudieran los elementos involucrados tener al respecto; dar información u opiniones. Brindar información, puntos de vista, conocimientos, sugerencias, opiniones e ideas que surjan respecto a la situación en la reunión y lluvia de ideas. “extender propuestas sobre la dinámica de apertura a toda la información, percepción, opinión y distintas ideas, con la finalidad de que el grupo logre expresarse sin temor o limitación alguna, propiciando creatividad e innovación” (Álvarez, 2013).

El mismo autor culmina refiriendo últimas funciones tales como: Clarificar situaciones para evitar confusiones, planteando alternativas; sintetizar o resumir la información para evitar enredos y poder arribar a claras conclusiones; procurar el consenso de ideas, resolviendo desacuerdos, ventilando dudas para que todos estén dispuestos a aprobar las acciones - decisiones y finalmente evaluarlas, con la finalidad de clarificar el grado de productividad y la calidad de las ideas, de la creatividad, acciones y decisiones tomadas y por tomar (Williams, 2010, citado en Álvarez, 2013).

1.4. Desempeño laboral

1.4.1. Definiciones.

El Desempeño Laboral es conceptualizado, según Bohórquez, como el nivel de realización logrado por el trabajador en el cumplimiento de las metas dentro de la organización en un tiempo definido.

Según Chiavenato (2000: 359, citado en Quelpo & Useche, 2002)) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y

de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994, citado en Quelpo, 2002) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: “las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados” (p.489).

Además otro aporte fundamental en el concepto del desempeño laboral es dado por Stoner, citado por Rivero (2005), quien reafirma que el desempeño laboral es la forma como los integrantes de la empresa laboran eficazmente, para lograr metas colectivas, sujetas a las normas básicas regidas con anticipación.

Así, se logra apreciar que esta conceptualización fundamenta que el desempeño laboral está referido a la forma en la que los colaboradores desarrollan de una manera eficaz sus funciones en la organización, con el propósito de lograr las metas planteadas.

Milkovich y Boudreau (citado en Rivero, 2005) consideran el desempeño laboral como algo unido a las peculiaridades de cada persona, entre las cuales se pueden citar: las habilidades, necesidades y cualidades de cada sujeto, que se interactúa entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el producto de la interacción entre todas estas variables”.

Palaci (2005: 155, citado en Pedraza, Amaya, & Conde, 2010), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. “Estas conductas de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional” (Pedraza, 2010, p.496).

Faria (1995, citado en Pedraza et al., 2010) “considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa” (p.495). Por tanto los empresarios y/o directores de las organizaciones y/o instituciones deben garantizar la estabilidad laboral de

los colaboradores; ya que de lo mencionado depende en gran medida la productividad y éxito de una organización.

Para Ramírez (2013), el desempeño laboral individual viene a ser “todas aquellas conductas de los individuos (aquí no hablamos de desempeño de equipo u organizacional, conceptos diferentes) que están orientadas al cumplimiento de los objetivos organizativos y que, por tanto, constituyen un valor esperado por la organización para el alcance futuro de la efectividad” (p.60).

1.4.2. Teorías.

Según Cuenca (2010) en lo que se refiere a desempeño laboral, la ciencia económica ha contribuido con dos perspectivas teóricas significativas: la primera de ellas es conocida como la teoría de los recursos y capacidades y la otra es la teoría estratégica denominada Dirección de recursos humanos.

1.4.2.1. Teoría de los recursos y capacidades.

Al respecto Sánchez & Herrera (2016) considera que “La teoría basada en recursos (Penrose, 1959; Richardson, 1972; Wernerfel, 1984; Barney, 1991; Peteraf, 1993), se centra en el manejo de los intangibles heterogéneos para favorecer a las organizaciones (Amit & Schoemaker, 1993)” (p.137).

“La teoría de recursos basada en las capacidades dinámicas (Teece & Pisano, 1994; Teece, Pisano & Shuen, 1997; Eisenhardt & Martin, 2000; Hoopes, Madsen & Walker, 2003), se refiere a que las capacidades son formuladas como activos intangibles complejos, los cuales deben ser únicos, raros, difíciles de imitar y sustituir, además que ayuden a potenciar la generación de renta” (Sánchez et al., p.137)

Los recursos humanos poseen características únicas, que se demuestran en sus atributos, de acuerdo la perspectiva de la teoría de los recursos y capacidades, para constituirse en fuente de ventaja competitiva, dado que son factores de producción valiosos, raros, no imitables y heterogéneos. Cabe destacar que Ulrich fue uno de los autores pioneros, en aplicar la teoría de los recursos al campo de los recursos humanos, apoyándose en el enfoque de cómo el personal de la empresa podía constituirse en una fuente

competitiva. De otro lado, se considera que el elemento humano como recurso es, la habilidad innata o capacidad de los trabajadores para aprender. (Boudreau, 1983, citado en Spanchez et al. 2016).

Por lo tanto es importante que en las organizaciones se tenga en cuenta al recurso humano y se le reconozca cuántas veces sea necesario, que se les facilite a potencializar sus capacidades y habilidades, las cuales les harán más competentes en este mundo globalizado y por tanto su desempeño, rendimiento y productividad será más eficaz y beneficioso para sí mismo y la organización.

1.4.2.2. Teoría estratégica denominada Dirección de Recursos Humanos.

En lo que se refiere a estrategia y el desempeño, (Alles, 2002) considera que: “en primer lugar se debe tener en cuenta la estrategia organizacional y que a partir de ésta se evalúe el desempeño laboral esperado por las organizaciones implicadas, las cuales a partir de ello formularan sus objetivos personales y organizacionales”.

1.4.3. Elementos que influyen en el desempeño laboral.

Diferentes autores han realizado estudios relacionados a la evaluación del desempeño laboral, tal es el caso de Davis y Newtrons, citado por Rivero, 2005) quienes afirman que “el desempeño laboral se ve afectado por factores como: adaptabilidad, capacidades, comunicación, conocimientos, iniciativa, trabajo en equipo, desarrollo de talentos, estándares de trabajo, maximizar el desempeño, potencia el diseño del trabajo”.

Por otro lado, Chiavenato (1992), explica que el “desempeño laboral está fijado por factores actitudinales de las personas y factores operativos”, tales como:

“La actitud cooperativa, la disciplina, la iniciativa, la discreción, la responsabilidad, la presentación personal, la creatividad, la habilidad de seguridad, el interés, la capacidad de realización y factores operativos: calidad, liderazgo, conocimiento del trabajo, trabajo en equipo, cantidad, exactitud”.

Igualmente, las autoras Queipo y Useche (2002, citado por Rivero, 2005), coinciden con el concepto anterior, ya que afirman que el desempeño de un cargo de trabajo varía de trabajador a trabajador, a causa “que este influye en las habilidades, trabajo en grupo, motivación, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada individuo; así como también, la percepción que se tiene del papel que se desempeña. Contemplando así que son diversos los factores”.

1.4.4. Evaluación de desempeño.

Hoy en día la evaluación de desempeño es la manera más utilizada para apreciar o estimar el desempeño del sujeto en el cargo y su potencial de desarrollo. Según Werther y Davis (2000, citado en Rivero, 2005), “La evaluación del desempeño constituye un proceso por medio del cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien determinados” (citado en Rivero, 2005).

De otro lado Chiavenato (2007) dice: “Nuestro interés particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, o sea, en el comportamiento de la persona que lo ocupa” (p. 243). Por supuesto que cada integrante de la organización es única y su comportamiento está en función de una serie de factores, es posible distinguirlo el uno del otro en un determinado puesto de trabajo en lo que corresponde a su rendimiento y productividad, para ello es pertinente que quien dirige a las organizaciones tengan en cuenta los perfiles y ubiquen a los mismos de acuerdo a sus capacidades y habilidades, caso contrario no se garantizará que las metas se cumplan y más que todo se podría dar origen a incomodidades y por ende el clima laboral no sería el adecuado.

La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores es necesaria y debe ser permanente porque los hallazgos obtenidos sobre el particular servirán como líneas de base a fin de que los que dirigen a las empresas tomen medidas correctivas y pertinentes y les permita tomar mejores decisiones.

Al respecto Chiavenato (2007) indica que: “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de su desarrollo futuro”. Entendida de esta manera toda evaluación que se realice

al trabajador debe ser permanente a fin de identificar sus fortalezas y/o debilidades, estas últimas deben servir para que se realice un análisis minucioso y se identifique las causas que han dado origen, además servirían a los dirigentes de las organizaciones tomar medidas correctivas y pertinentes y/o identificar estrategias que contribuyan a que esas debilidades detectadas a través de un proceso se reviertan y se conviertan en fortalezas.

Terry y Franklin (1998, citado en Quiliche, 2009) precisan que la evaluación del desempeño es "la valoración periódica del desempeño en el cargo de un subalterno contra los requisitos supuestos o estipulados del cargo " (p.476).

Asimismo, Whether y Davis (2000, citado en Quiliche, 2009), perciben que "la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del subalterno". "Establece una función básica que de una manera u otra suele ejecutarse en toda organización moderna". La mayor parte de los empleados trata de tener una retroalimentación sobre la forma en que realiza sus labores y los sujetos que poseen bajo su cargo; la dirección de las funciones de otros colaboradores deben estimar el desempeño individual para decidir las acciones a tomar.

También Arias y Espinosa (1999, citado en Quiliche, 2009). señalan que "La evaluación del desempeño está referida a una serie de aspectos o factores que apuntan hacia la productividad y a la calidad en el cumplimiento de un puesto de trabajo" (p.639).

Considerando lo antes planteado, la evaluación del desempeño faculta entender la naturaleza de las actividades que realizan los funcionarios y difundir juicios de valor, que suministran información, para ayudar a ajustar y mejorar las actividades hacia el logro de los objetivos institucionales.

Por consiguiente, una evaluación del desempeño, va a generar en el funcionario el sentido de estímulo y superación al desarrollo profesional, procurando un buen servicio a la comunidad, por lo que, cuando se tome en cuenta el adecuado servicio el funcionario tienda a esmerarse y su trabajo no pase

desapercibido, ya que la institución toma interés en las actividades que realiza, en la prestación de servicios.

En efecto, la evaluación del desempeño posibilita hallar recursos humanos importantes, para objetivos necesarios y específicos que logren satisfacer las exigencias de la sociedad así como de los cambios sociales.

Así un trabajador que ejerza sus actividades en un ambiente de satisfacción laboral se identificará por la de eficacia y eficiencia del mismo.

Evaluar el desempeño es importante porque a través de este se le da a saber a cada sujeto evaluado cómo camina en sus actividades, lo que piensa su supervisor de su trabajo, el cual puede usar la coyuntura para ofrecer las sugerencias que estime necesarias para incrementar el desempeño de sus subalternos.

La evaluación de desempeño es *indispensable* debido a que al utilizar acertadamente los resultados del proceso, los colaboradores pueden sentirse parte sustancial de la organización, ya que son tomados en consideración para todas aquellas decisiones de personal, que se deben tomar en la organización, apoyando tal proceso al logro de los objetivos institucionales.

En base a lo que se manifiesta anteriormente se puede confirmar que a través de las evaluaciones precisas del desempeño los colaboradores se dan a conocer cuáles son sus deficiencias, y para la administración de recursos humanos las evaluaciones ayudan las colocaciones, la planeación de carrera la capacitación, las compensaciones, el desarrollo, entre otros sucesos, que sean más eficientes. De igual manera el área de recursos humanos adquiere información sobre la realización de tales actividades, lo que incluye la utilidad de las evaluaciones para verificar la calidad del desempeño de los colaboradores y el cumplimiento de los sucesos de la Administración de Recursos humanos (ARH).

1.4.4.1. Ventajas de la evaluación del desempeño.

Según Uría (2011) la evaluación del desempeño presenta las siguientes ventajas:

“Mejora el desempeño: a través de la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal realiza las acciones necesarias para lograr mejorar el desempeño”.

“Políticas de compensación: estas evaluaciones ayudan a la gerencia a tomar mejores decisiones con respecto a aumentos de remuneraciones”. Algunas organizaciones tienen como política aumentar el salario de sus colaboradores en función de la evaluación de desempeño.

“Decisiones de ubicación: Las rotaciones de personal, las separaciones o los asensos, están basadas por lo general en el desempeño anterior o en el previsto”.

“Necesidades de capacitación y desarrollo: el inadecuado desempeño indica la necesidad de reforzar la capacitación.

“Planeación y desarrollo de la carrera profesional: la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales concretas”.

Teniendo en cuenta lo planteado por Uria (2011) se infiere que la evaluación del desempeño laboral permite optimizar el desempeño de los colaboradores, logrando detectar las debilidades que presentan estos al momento de ejecutar sus actividades y también posibilita detectar las debilidades que pueda presentar al puesto. Una vez identificadas estas debilidades, es posible implementar medidas para diseñar un puesto de trabajo o establecer políticas de incentivos o de capacitación, si fueren necesarios.

1.4.5. Dimensiones.

Toops (1944, citado en Ramirez, 2013), consideró dos dimensiones para desempeño laboral individual: “entre la precisión (calidad o falta de errores) y el volumen de resultados (cantidad), dos dimensiones que actualmente se siguen considerando fundamentales al medir el llamado desempeño técnico o de tarea. A

su vez, propuso que las unidades de producción, la calidad del trabajo, la permanencia en el puesto y las habilidades de supervisión y liderazgo también debían ser consideradas como posibles dimensiones” (p.68).

Para Wherry (1957, citado en Ramírez, 2013), propuso seis dimensiones: “resultado, calidad, tiempo perdido, rotación, tiempo de entrenamiento/promoción y satisfacción” (p.68).

Pero Bernardin y Beatty (1984, citados en Ramírez, 2013), plantea que para medir el desempeño laboral se debe de tener en cuenta seis dimensiones: “calidad, cantidad, oportunidad, coste-eficacia, necesidad de supervisión e impacto interpersonal” (pp. 68-69).

Posteriormente Murphy (1989 en Ramírez, 2013), describió el constructo de desempeño laboral individual en un esquema de cuatro categorías: “conductas en tiempos de inactividad, desempeño de tarea, conductas interpersonales y conductas destructivas” (p.69).

Según Viswesvaran (1993, citados en Ramírez, 2013), propuso diez dimensiones: “desempeño laboral general, rendimiento o productividad, calidad, competencia de comunicación, competencia administrativa, esfuerzo, competencia interpersonal, liderazgo, conocimiento del puesto y conformidad u obediencia a la autoridad” (p.69).

En la presente investigación se ha considerado cuatro dimensiones para medir el desempeño laboral: Productividad, planeamiento y organización, responsabilidad y relaciones interpersonales.

1.4.5.1. Productividad.

Koontz y Wehrich (2004, citados en Fuentes, 2012), Explicaron que “la productividad es la relación de insumos, productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad; productividad la definen como la relación entre la

cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados” (p.30).

En opinión de Fuentes (2012) “la productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistémico se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (...)” (p.30). Claro está que para que exista productividad los colaboradores deben tener suficientemente los insumos correspondientes y más que todo deben estar involucrados, comprometidos y es fundamental que conozcan la visión y misión de la organización.

Schroeder (2002, citado en Fuentes, 2012) indica que “los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son: la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales”. “Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos” (p.70).

Para Soto (2014):

Los recursos humanos son los factores que hacen a las organizaciones productivas y competitivas y, por ende exitosas, de allí que resulte importante desarrollar una gestión de recursos humanos que garantice la disponibilidad de personal bien capacitado, competente, actualizado con actitud adecuada hacia el trabajo y comprometido con el futuro de la organización. (P.12)

El recurso humano es fundamental en una organización, en tal sentido para que se desarrolle de acuerdo a las necesidades y expectativas que se exige en una empresa, es necesario y pertinente en primer lugar que los que dirigen a las instituciones capaciten continuamente a sus trabajadores y que les ayuden a potencializar sus capacidades y habilidades especialmente las sociales, porque si por ejemplo no se va a garantizar que exista un trato cordial y una comunicación

asertiva entre los pares o en el contexto donde desarrollan sus funciones en lugar de sumar para el logro de los objetivos, van a restar la cual sería muy perjudicial.

1.4.5.2. Planeamiento y organización.

“La planeación desde los orígenes de la humanidad se establece como un conjunto de acciones que racionalizan las actividades vitales del ser humano y sus relaciones sociales, (...); en este sentido, se afirma que la planeación en sus orígenes es una necesidad inherentes al ser humano que está asociada a todas las actividades del ser humano en su desarrollo histórico” (Contreras, 2011, p. 90).

“Algunos autores afirman que la planeación es una herramienta de la administración, este enfoque de la planeación corresponde a una concepción tecnócrata de la planeación en relación con los procesos de gestión empresarial, (...)” (Contreras, 2011, p.90)

En tal sentido si los colaboradores realizan una verdadera planificación y organización de sus actividades cotidianas, entonces garantizarán un buen desempeño laboral, es decir que no actuarían a la deriva, sino tendrán un horizonte.

1.4.5.3. Responsabilidad.

Según Jonas (1998, citado en Arana, Acosta, Ibarra, & Huérfano, 2013), define al valor de la responsabilidad “como una virtud social y un imperativo categórico kantiano” (p.140).

La responsabilidad es un principio que contiene diferentes aspectos a considerar, entre ellos: reconocer y responder a las propias inquietudes y las de los demás; mejorar sin límites los rendimientos en el tiempo y los recursos propios del cargo que se tiene; asumir con prestancia las consecuencias que las omisiones, obras, expresiones y sentimientos generan en la persona, el entorno, la vida de los demás y los recursos asignados al cargo conferido; promover principios y prácticas saludables para producir, manejar y usar las herramientas y materiales que le confiere el cargo, entre otras. (Jonas, 1998, en Arana et al., p.140).

Treviño (2000, citado en Arana et al., 2013), define a la responsabilidad individual como “una persona íntegra es aquella que cumple responsablemente con los compromisos contraídos. Así consideramos fundamental desarrollar con plenitud las funciones que nos corresponden, en un ambiente de colaboración, sin obstaculizar el desempeño de los demás (...)” (p.143).

1.4.5.4. Relaciones interpersonales.

Según Espinoza (2014)

(...) la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. Algunos creen equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquel en que no hay discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente; el que esté bien puede ser un clima artificial de hipocresía y falsedad; por el contrario las auténticas relaciones humanas son aquellas que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo para lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común; la manera más simple de describir las relaciones humanas es: la forma como tratamos a los demás y cómo los demás nos tratan a nosotros. Factores que intervienen en las relaciones humanas: Respeto: Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás; usted depende de los demás y es importante comprender y que le comprendan.(p.25)

El debilitamiento de las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede relacionar a que priman intereses individualistas y un alta desconfianza social (Bauman, 2007, citado en Yanez, Arenas & Ripoll, 2010, p. 193). En tal sentido los que dirigen a las instituciones y/u organizaciones deben en lo posible utilizar estrategias pertinentes y adecuadas a fin de evitar que dentro de las organizaciones se formen grupos de trabajadores que no se identifiquen con la institución y que den origen a las malas relaciones humanas y por ende, surja descontento de cada uno de ellos y por tanto su desempeño laboral no sea el adecuado, el cual dará origen a una baja productividad.

Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal (Tan & Lim, 2004, citado en Yañez, et al., 2010). Por supuesto que la confianza es un facilitador de las relaciones y las actitudes de los colaboradores, pero se debe tener en cuenta que en nuestra cultura es muy peligroso ya que algunos confundimos y puede dar origen a los problemas.

1.5. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre clima y desempeño laboral en los/as trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas - 2016?

1.6. Justificación del estudio

La presente investigación nace a raíz de analizar la percepción que los trabajadores tienen de su organización en relación al clima laboral y el mismo que puede afectar su desempeño laboral, el cual se manifiesta en la conducta de sus integrantes como desgano, desinterés y sobre todo despreocupación en los objetivos institucionales.

Asimismo, es de interés la repercusión de la organización, en conocer el servicio que se brinda a los ciudadanos, teniendo en cuenta que “ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos de la empresa; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente” (Calva, Hernández, 2004 citado por Caro,2014).

Según el acápite anterior el conocer el clima laboral y el desempeño laboral nos permitirá identificar el tipo de relación que existe entre las variables, además brinda la oportunidad a la institución de poder tomar medidas de mejora para el

bienestar de los colaboradores y sobre todo tener un mejor resultado de servicio a la comunidad en general.

Por otro lado es de suma importancia considerar que al lograr un equilibrio en el clima laboral los trabajadores laboran de una “manera más eficaz, hay más sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización, sentimiento de pertenencia, etc.”. Entre los principales aportes del presente trabajo a la ciencia tenemos:

En lo social, ya que los datos que se recogió servirán como líneas de base a los que dirigen las instituciones y a partir de ello tomarán estrategias pertinentes a fin de que se tenga en cuenta al potencial humano y se le reconozca como tal ya que son lo recursos necesarios para garantizar la productividad de la organización.

En lo metodológico porque se formuló instrumentos validados y confiables que podrían servir para contrastar en otros contextos y para realizar otros estudios afines.

1.7. Hipótesis

H₁. Existe relación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas - 2016.

1.8. Objetivos

1.8.1. General.

Establecer la relación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina departamental de estadística e informática Amazonas - 2016.

1.8.2. Específicos.

1. Determinar el clima laboral según los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas - 2016.
2. Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas - 2016.

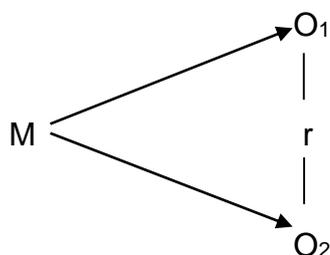
3. Determinar la relación entre clima laboral y responsabilidad de los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas - 2016.
4. Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión planeamiento y organización en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas - 2016.
5. Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión productividad en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas - 2016.
6. Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e informática Amazonas - 2016.

II.MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se realizó bajo un diseño no experimental de corte transversal, ya que los datos se obtuvieron en un solo momento. Este diseño estuvo orientado “a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de individuos o el nivel de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (Sánchez, Reyes, 1984).

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

- M : Muestra (Trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas).
- O₁ : Clima.
- O₂ : Desempeño laboral.
- r : Relación de las variables de estudio

Por otro lado de acuerdo al tipo de investigación, la presente investigación, es descriptivo - correlacional. La investigación descriptiva “pretende especificar las características, las propiedades, y los perfiles de grupos, personas, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

La investigación correlacional, es un tipo de estudio que tiene como finalidad evaluar “la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables”. “Los estudios cuantitativos correlacionales evalúan el grado de relación entre dos o más variables” (Hernández et al., 2010).

Ávila (1992) Menciona que: “Los estudios correlacionales permiten investigar hasta qué punto los cambios de una variable dependen de los cambios de otras. La magnitud de la relación se calcula de un coeficiente de correlación”.

2.2. Variables

- ❖ Variable 1: Clima
- ❖ Variable 2: Desempeño laboral

2.2.1. Definición conceptual.

2.2.1.1. Clima laboral.

“Es el conjunto de las percepciones que tienen las personas que forman parte de la organización” (Sotomayor, 2012).

2.2.1.2. Desempeño Laboral.

La terminología desempeño laboral está referida a lo que en realidad desempeña el colaborador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son fundamentales aspectos tales como: el Planeamiento y Organización, productividad, responsabilidad, liderazgo, toma de decisiones, capacidad de investigación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales recibir y atender instrucciones, discreción, disciplina, orden y limpieza en un período determinado, que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos (Mangle, Sánchez, 2000).

2.2.2. Definición operacional.

2.2.2.1. Clima laboral.

Para medir el clima se consideró 20 ítems y se tuvo en cuenta las dimensiones de: Liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo, en cada una de ellas se consideró 05 ítems.

2.2.2.2. Desempeño laboral.

Se expresa de acuerdo a la medición de las dimensiones: planeamiento-organización (07 ítems), responsabilidad (06 ítems), productividad (06 ítems), relaciones interpersonales (05 ítems). En total se consideró 24 ítems para evaluar al desempeño laboral.

2.2.3. Operacionalización.

De acuerdo a (Carrasco, 2009):

La operacionalización es el proceso mediante el cual se transforma las variables de conceptos abstractos a unidades de medición, es decir las variables viene a ser la búsqueda de los componentes o elementos que constituyen dichas variables, para precisar las dimensiones, sub dimensiones e indicadores, finalmente los ítems. (p.160)

Para efectos de la presente investigación se desarrolló el siguiente cuadro de operacionalización de variables:

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Instrumento
Clima laboral	Liderazgo	Funciones	1;2;3;4;5	Ficha de cuestionario
		Participación activa		
		Capacidad de escucha		
		Toma decisiones		
	Motivación	Reconocimiento	6;7;8;9;10	
		Empatía		
		Escucha		
		Motivación		
	Comunicación	Información	11;12;13;14;15	
		Eficiencia		
		Retroalimentación		
	Trabajo en equipo	Capacidad de escucha	16;17;18;19;20	
Intercambio ideas				
Capacidad para solucionar problemas				
Desempeño laboral	Responsabilidad	Cumplimiento funciones	1;2;3;4;5;6	Ficha de cuestionario
		Discrisión y puntualidad		
	Planeamiento y organización	Planificación y organizad	7;8;9;10;11;12;13	
		Trabajo colaborativo		
	Productividad	Calidad	14;15;16;17;18;19	
		Tiempo		
	Relaciones interpersonales	Cordialidad	20;21;22;23;24	
		Comunicación asertiva		

Fuente: El autor.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

Según Selltiz et al. (1980, citado en Hernández, Fernández & Baptista (2010), "(...) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. En la presente investigación se consideró a todos los trabajadores que laboran en la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, 2016, que son 32 y que tienen características similares en cuanto a la labor que realiza.

2.3.2. Muestra.

Teniendo en cuenta que la población es pequeña, para la presente investigación se utilizó como muestra a la totalidad de la población (32 trabajadores), no sin antes mencionar que fue una muestra no probabilística a criterio del investigador, que de acuerdo con Carrasco, (2009, p. 243), la denomina como muestras intencionadas en el sentido de que “es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística”.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas.

Para la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas:

2.4.1.1. De Gabinete.

Se utilizó las fichas electrónicas en la que se ingresó en Word a Referencias, luego a la pestaña estilos APA, en la que se constató que se encuentra en la sexta edición, luego se hace uso de insertar cita o referencias, con la que se pudo ingresar en forma correcta las correspondientes citas y referencia. También se utilizó fichas físicas para realizar los respectivos resúmenes que sirvieron para organizar el marco teórico.

2.4.1.2. De campo

La observación.

En términos generales la observación consiste: “*en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento y conducta manifestada*” Hernández, Fernández, Baptista (2010). A través de esta técnica permitió obtener datos tanto del desempeño de los trabajadores como del clima laboral utilizando la encuesta.

2.4.2. Instrumentos.

Para cumplir con lo establecido en la técnica de recolección de datos se empleó la Escala de Likert: que de acuerdo con Pino (2007, pp.450-453), “Es una estructura que presenta un conjunto de ítems en forma de proposiciones positivas (favorables), sobre hechos y fenómenos sociales o naturales de la realidad,

comportamientos individuales y personas sometidas a observación que expresen su opinión o actitud” (pp. 450-453).

De acuerdo a lo suscrito en el acápite anterior la variable; Clima, presenta las siguientes dimensiones: liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo. Es preciso mencionar que cada una de estas dimensiones cuenta con sus respectivos indicadores, y a la vez cada indicador consta de ítems, haciendo un total de 20.

Por otro lado la variable desempeño laboral, presenta las siguientes dimensiones: Responsabilidad, Planeamiento y Organización, Productividad, Relaciones Interpersonales. Es preciso mencionar que cada una de estas dimensiones cuenta con sus respectivos indicadores, y a la vez cada indicador consta de ítems, haciendo un total de 24.

2.4.2.1. Validez del instrumento.

“La validez de un instrumento la podemos definir como el grado en que la calificación o resultado del instrumento realmente refleja lo que estamos midiendo” Pino (2007). En este sentido la validez se considera “como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir”

La validez de contenido de los instrumentos se realizó a través de Juicio de Expertos conocedores de la materia de estudio. Al respecto Pino (2007) considera que los indicados:

(...) tendrán la oportunidad de hacer las debidas correcciones en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesario realizar mejoras; al cumplirse éste procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitirán el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad.

Después de desarrollar cada uno de los procedimientos del juicio de expertos se llegó a los siguientes resultados: Para la variable clima laboral se tiene un Coeficiente de validez global de 96.65%, asimismo para la variable desempeño

laboral tenemos un Coeficiente de validez global de 97.91%. “Este coeficiente de validez nos indica que el referido instrumento tiene validez es decir tienen relación los ítems, con la variable, dimensiones e indicadores, por lo que se le recomienda aplicar el instrumento”

Variable clima laboral.

Experto 1						Experto 2						Experto 3					
C1 =	T4	T3	T2	T1	T0	C1 =	T4	T3	T2	T1	T0	C1 =	T4	T3	T2	T1	T0
Valoración	64	12	0	0	0	Valoración	68	9	0	0	0	Valoración	76	3	0	0	0
Total Maximo	80					Total Maximo	80					Total Maximo	80				
C1 =	95%					C2 =	96%					C3 =	98.75%				
$C_g = \sqrt[3]{C_1 \cdot C_2 \cdot C_3} =$						96.65%											

Variable desempeño laboral.

Experto 1						Experto 2						Experto 3					
C1 =	T4	T3	T2	T1	T0	C1 =	T4	T3	T2	T1	T0	C1 =	T4	T3	T2	T1	T0
Valoración	84	9	0	0	0	Valoración	92	3	0	0	0	Valoración	88	6	0	0	0
Total Maximo	96					Total Maximo	96					Total Maximo	96				
C1 =	97%					C2 =	99%					C3 =	97.92%				
$C_g = \sqrt[3]{C_1 \cdot C_2 \cdot C_3} =$						97.91%											

2.4.2.2. Confiabilidad del instrumento.

Después de la revisión bibliográfica Pino (2007) considera que la confiabilidad es la “estabilidad de los resultados, o de las calificaciones obtenidas en el instrumento”.

Por otro lado “Neil Salkind (1997 citado por Carrasco, 2009), nos dice que “algo que es confiable, funciona en el futuro como lo hecho en el pasado. Una prueba o medida de conducta confiable, puede medir la misma cosa más de una vez y producirá los mismos resultados”.

Para realizar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, que presenta una escala tal como se detalla a continuación:

La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación: De 0, 00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte . (Valderrama, 2013, p. 215)

La ecuación de fórmula que se utilizará para el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- K: El número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad		
Variabes	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima laboral	.76	20
Desempeño laboral	.71	24

Entre más cerca de 1 está, más alto es el grado de confiabilidad, para mayor veracidad de los datos pueden revisar parte de los anexos. Como se observa en la tabla en clima se tiene 0,76 y en desempeño laboral 0.71, los cuales se encuentran por encima del parámetro que es de 0,63; por tanto existe una correlación interna entre los ítems por tanto los instrumentos son confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Se utilizó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias y porcentuales: Esto implica “un conjunto de puntuaciones presentadas en una tabla

de manera ordenada, sus características definidas por el investigador” (Bernal, 2010).

Para establecer la correlación se utilizó el “Coeficiente de Correlación de Pearson para ver el nivel de significancia ya que es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” (Gamarra, Berrospi, Pujay, Cuevas, 2008).

La interpretación del coeficiente de “r” de Pearson puede variar de -1,00 a +1,00, **donde:**

-1,00 = Correlación negativa perfecta.
-0,90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0,75 = Correlación negativa considerable.
-0,50 = Correlación negativa media.
-0,25 = Correlación negativa débil.
0,00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0,10 = Correlación positiva muy débil.
+0,25 = Correlación positiva débil.
+0,50 = Correlación positiva media
+0,75 = Correlación positiva considerable.
+0,90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1,00 = Correlación positiva perfecta.

Por otro lado para la prueba de hipótesis se empleó la Prueba estadística del Chi Cuadrado, “por ser una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas” (Sánchez y Reyes, 1984).

2.6. Aspectos éticos

“La realización del análisis crítico del objeto de estudio, estará sujeta a lineamientos éticos básicos de: objetividad, honestidad, respeto de los derechos de terceros, y relaciones de igualdad” (Universidad Uladech, 2013). Asimismo se considera “la toma de decisiones en cada etapa del proceso de investigación debe

estar encaminada a asegurar tanto la calidad de la investigación, como la seguridad y bienestar de las personas/grupos involucrados en la investigación y debe cumplir con los reglamentos, normativas y aspectos legales pertinentes” (Argüelles, 2013).

Por otro lado el “investigador asume estos principios, desde el inicio, durante y después del proceso de investigación; a efectos de cumplir el principio de reserva, el respeto a la dignidad humana y el derecho a la intimidad” (Abad y Morales, 2005, citado por la Universidad de Celaya, (2011).

III.RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentan de acuerdo al objetivo general, los objetivos específicos y la hipótesis de investigación.

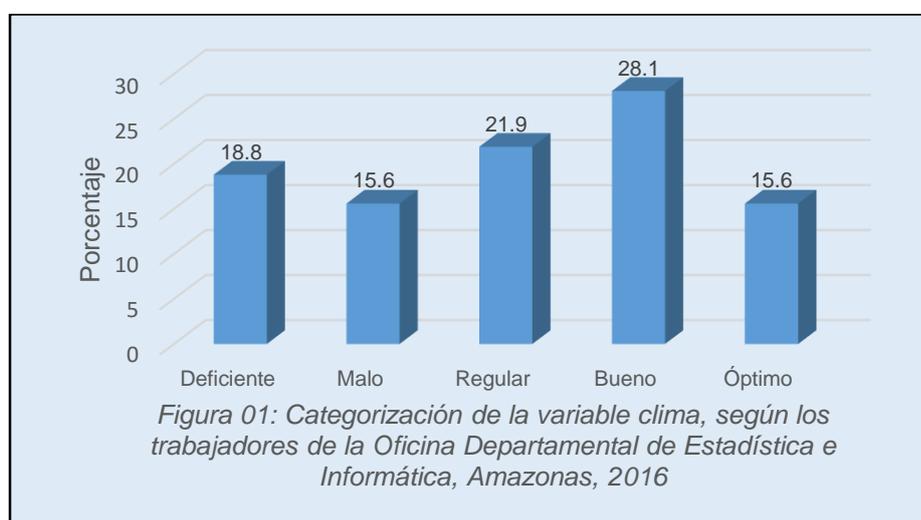
3.1. Datos para el objetivo específico 1.

Determinar el clima laboral según los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas – 2016.

Tabla 01: Distribución de frecuencias de la variable clima laboral, según los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas – 2016.

Categorización	fi	fi%	Fi	Fi%	
Válidos	Deficiente	6	18.8	6	18.8
	Malo	5	15.6	11	34.4
	Regular	7	21.9	18	56.3
	Bueno	9	28.1	27	84.4
	Óptimo	5	15.6	32	100
Total	32	100,0			

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 01

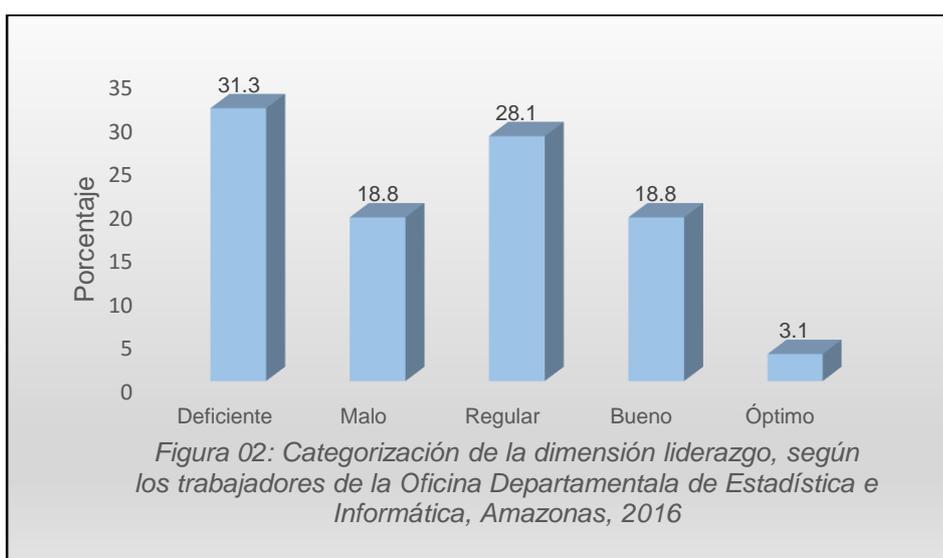
Descripción: En relación a la variable clima laboral tenemos que en la tabla y figura 1, se puede observar que el 18.8 y 15.6% de los trabajadores encuestados consideran que el clima laboral es deficiente y malo respectivamente; Asimismo

tenemos un 21.9% que considera como regular. Finalmente el 28.1% y el 15.6% sostiene que el clima laboral es bueno, óptimo.

Tabla 02: Distribución de frecuencias de la dimensión liderazgo, según los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Caracterización	fi	fi%	Fi	Fi%	
Válidos	Deficiente	10	31.3	10	31.3
	Malo	6	18.8	16	50.1
	Regular	9	28.1	25	78.2
	Bueno	6	18.8	31	97.0
	Óptimo	1	3.1	32	100
Total	32	100			

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 02

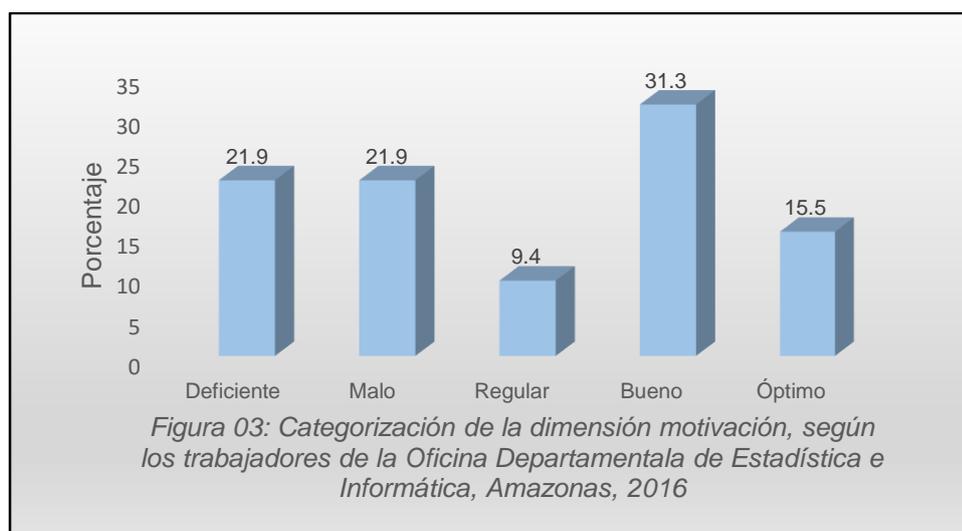
Descripción: En la tabla y figura 02, se puede observar que el 31.3% de los trabajadores encuestados consideran que el liderazgo es deficiente toda vez que para ellos no existe indicación de las funciones, incluso indican que no se les permite participar en la planificación de su trabajo, además sostienen que no son tomados en cuenta sus opiniones y dudas personales, (ver encuesta); por otro lado encontramos 18,8% considera que el liderazgo es malo, eso quiere decir que muchos de los aspectos considerados no son aceptados por los encuestados.

Asimismo tenemos un 28.1% que considera que el liderazgo es regular. Finalmente el 18.8% sostiene que el liderazgo es bueno, es preciso indicar que encontramos un mínimo 3.1% que considera el liderazgo es óptimo.

Tabla 03: Distribución de frecuencias de la dimensión motivación, según los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas - 2016.

Liderazgo					
Caracterización		fi	fi%	Fi	Fi%
Válidos	Deficiente	7	21.9	7	21.9
	Malo	7	21.9	14	43.8
	Regular	3	9.4	17	53.2
	Bueno	10	31.3	27	84.5
	Óptimo	5	15.5	32	100
	Total	32	100		

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 03

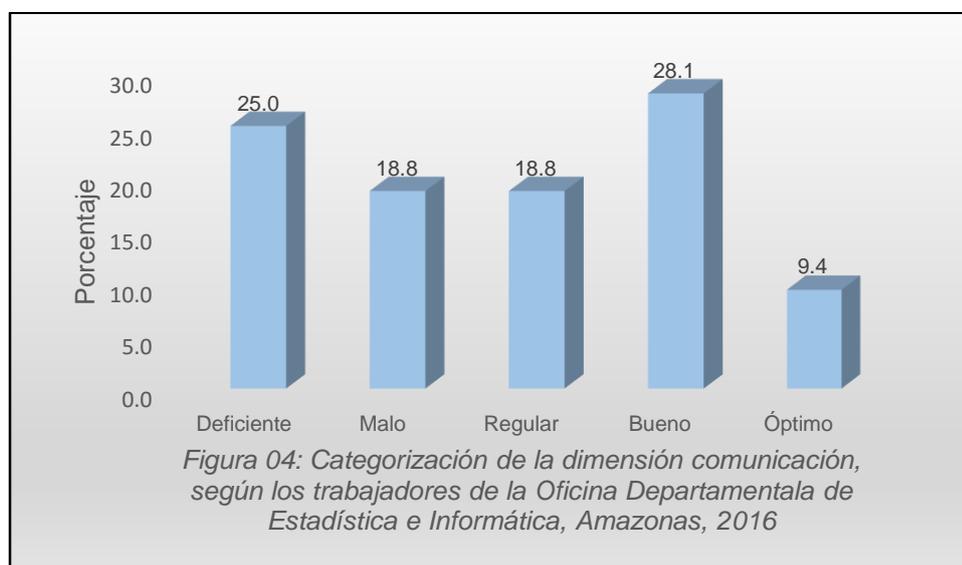
Descripción: En la tabla se puede observar que el 21.9% de los trabajadores encuestados consideran que la motivación es deficiente y malo toda vez que para ellos no se brinda un reconocimiento a su trabajo, incluso indican que sus ideas no son consideradas para el trabajo; no hay libertad para realizar cambios en el puesto de trabajo, no se reconoce sus horas adicionales, incluso consideran que no existe

preocupación por el desarrollo profesional y personal (ver encuesta); Asimismo tenemos un 9.4% que considera que la motivación es regular. Finalmente el 31.3% sostiene que la motivación es bueno, asimismo en la tabla en mención encontramos un 15.6% que considera que la motivación es óptimo.

Tabla 04: Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación, según los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Caracterización	fi	fi%	Fi	Fi%	
Válidos	Deficiente	8	25.0	8	25.0
	Malo	6	18.8	14	43.8
	Regular	6	18.8	20	62.6
	Bueno	9	28.1	29	90.7
	Óptimo	3	9.4	32	100
Total	32	100			

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 04

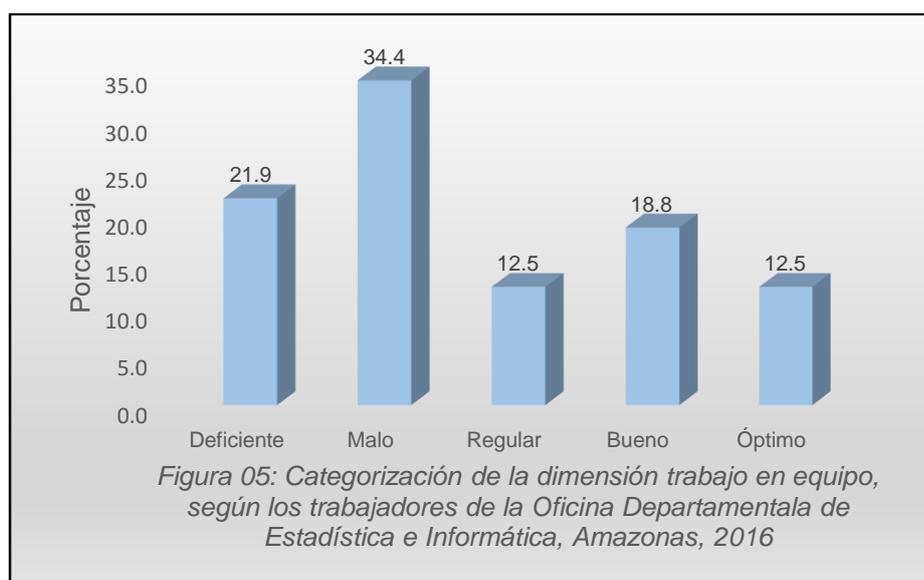
Descripción: En la tabla y figura 04, se puede observar que el 25.0% y 18.8% de los trabajadores encuestados consideran que la comunicación es deficiente y malo toda vez que para ellos la información que se recibe no se ajusta a sus actividades diarias, además consideran que no existe comunicación entre los departamentos,

incluso no se hace retroalimentación (ver encuesta); Asimismo tenemos un 18.8% que considera que la comunicación es regular. Finalmente el 28.1% y el 9.4% sostiene que la comunicación es bueno, óptimo.

Tabla 05: Distribución de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo, según los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Caracterización	fi	fi%	Fi	Fi%	
Válidos	Deficiente	7	21.9	7	21.9
	Malo	11	34.4	18	56.3
	Regular	4	12.5	22	68.8
	Bueno	6	18.8	28	87.6
	Óptimo	4	12.5	32	100
Total	32	100			

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 05

Descripción: En la tabla se puede observar que el 21.9% y 34.4% de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo en equipo es deficiente y malo toda vez que para ellos la información los objetivos institucionales no están claros, no se hace presencia de ideas en los equipos, no se orienta en la solución de problemas en los equipos, (ver encuesta); Asimismo tenemos un 12.5% que

considera que el trabajo en equipo es regular. Finalmente el 18.8% y el 12.5% sostiene que el trabajo en equipo es bueno, óptimo.

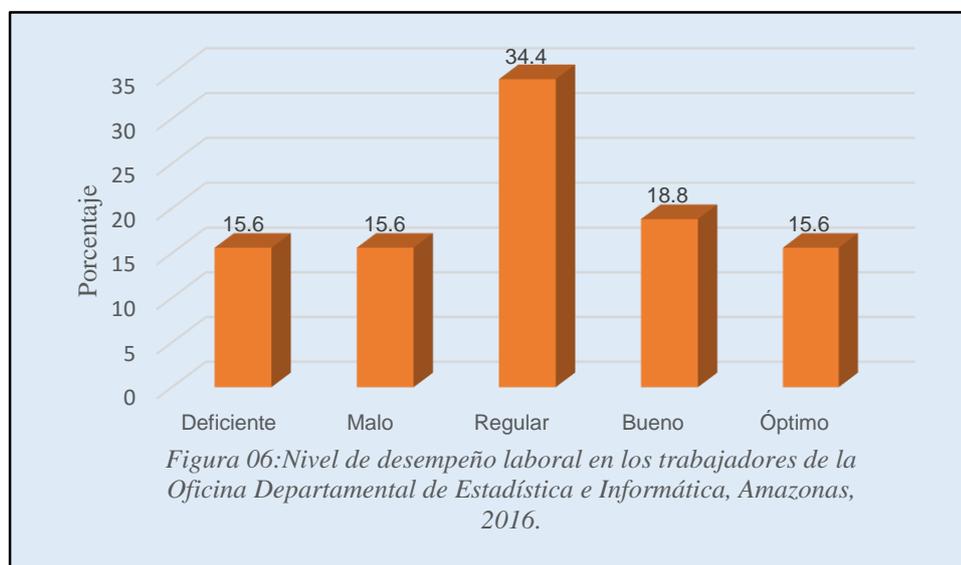
3.2. Datos para el objetivo específico 2

Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Tabla 06: Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas – 2016.

Categorización		fi	fi%	Fi	Fi%
Válidos	Deficiente	5	15.6	5	15.6
	Malo	5	15.6	10	31.2
	Regular	11	34.4	21	65.6
	Bueno	6	18.8	27	84.4
	Óptimo	5	15.6	32	100
Total		32	100,0		

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 06

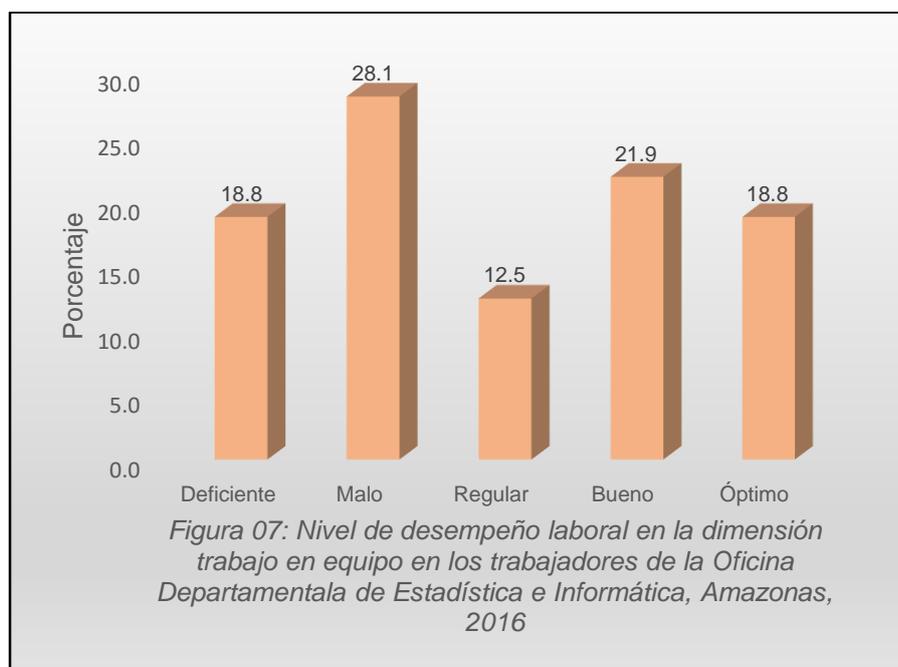
Descripción: En relación a la variable desempeño laboral tenemos que en la tabla se puede observar que el 15.6 de los trabajadores encuestados consideran que el desempeño laboral es deficiente y malo; Asimismo tenemos un significativo 34.4%

que considera como regular. Finalmente el 18.8% y el 15.6% sostiene que el clima laboral es bueno, óptimo.

Tabla 07: Distribución de frecuencias de la dimensión responsabilidad en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Caracterización	fi	fi%	Fi	Fi%	
Válidos	Deficiente	6	18.8	6	18.8
	Malo	9	28.1	15	46.9
	Regular	4	12.5	19	59.4
	Bueno	7	21.9	26	81.3
	Óptimo	6	18.8	32	100
Total	32	100			

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 07

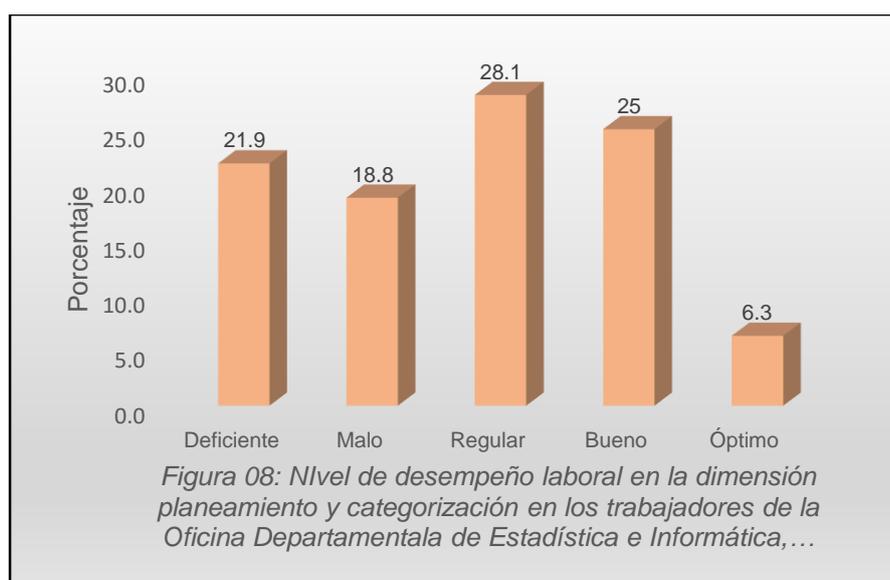
Descripción: En la tabla se puede observar que el 18.8% y 28.1% de los trabajadores encuestados consideran que la responsabilidad es deficiente y malo toda vez que para ellos no demuestran dedicación y preocupación para desempeñar su trabajo, incluso indican que no aceptan responsablemente las nuevas tareas; asimismo encontramos en los encuestados que sostienen que no muestran lealtad, además no cumplen con su horario de trabajo, (ver encuesta);

Asimismo tenemos un 12.5% que considera que la responsabilidad es regular. Finalmente el 21.9% y el 18.8% sostiene que es bueno, óptimo.

Tabla 08: Distribución de frecuencias de la dimensión planeamiento y organización en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Caracterización	fi	fi%	Fi	Fi%	
Válidos	Deficiente	7	21.9	7	21.9
	Malo	6	18.8	13	40.7
	Regular	9	28.1	22	68.8
	Bueno	8	25	30	93.8
	Óptimo	2	6.3	32	100
Total	32	100			

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 8

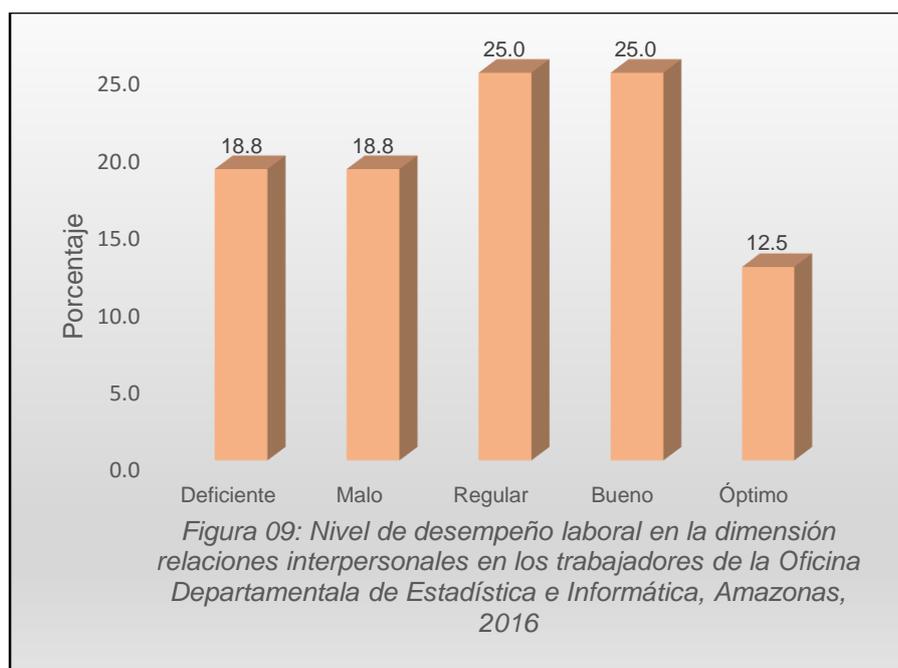
Descripción: En la tabla se puede observar que el 21.9% y 18.8% de los trabajadores encuestados consideran que el planeamiento y la organizacional institucional es deficiente y malo toda vez que para ellos no planifican y organizan las actividades, esto implica que no se cumplen en el tiempo programado, esto quizá es producto que no se adaptan a los cambios de la organización. Además no se preocupa por integrarse a la institución, por ende no se preocupa por lograr los objetivos establecidos, (ver encuesta); Asimismo tenemos un 28.1% que considera

que es regular. Finalmente el 25% y el 6.3% sostiene que el planeamiento y la organización institucional es bueno, óptimo.

Tabla 09: Distribución de frecuencias de la dimensión productividad en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Caracterización	fi	fi%	Fi	Fi%	
Válidos	Deficiente	6	18.8	6	18.8
	Malo	6	18.8	12	37.6
	Regular	8	25	20	62.6
	Bueno	8	25	28	87.6
	Óptimo	4	12.5	32	100
Total	32	100			

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 09

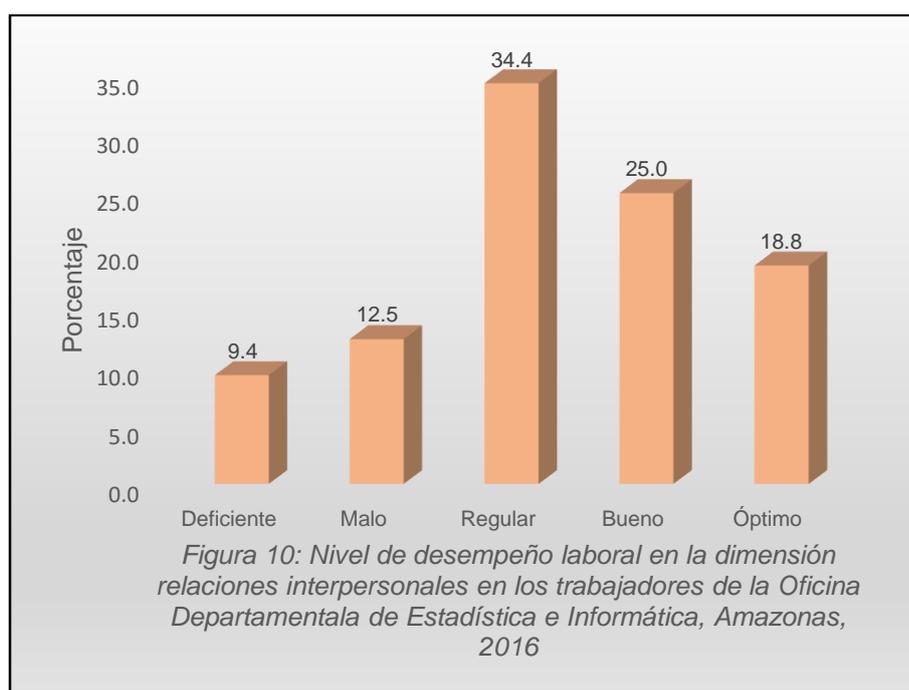
Descripción: En la tabla se puede observar que el 18.8% de los trabajadores encuestados consideran que la productividad es deficiente y malo toda vez que indican que no usan razonablemente los recursos que se asignan para el cumplimiento de sus funciones, asimismo no toman iniciativa para el cumplimiento de las actividades planteadas en la institución; esto conlleva a cometer errores en el trabajo el mismo que buscan terminar con anterioridad (ver encuesta); Asimismo

tenemos un 25% que considera que la productividad es regular. Finalmente el 25% y el 12.5% sostiene que la productividad en los trabajadores de la oficina departamental de estadística e informática es bueno, óptimo.

Tabla 10: Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Caracterización	fi	fi%	Fi	Fi%	
Válidos	Deficiente	3	9.4	3	9.4
	Malo	4	12.5	7	21.9
	Regular	11	34.4	18	56.3
	Bueno	8	25.0	26	81.3
	Óptimo	6	18.8	32	100
Total	32	100			

Fuente: Base de datos, anexo 04



Fuente: Tabla 10

Descripción: En la tabla se puede observar que el 9.4% y 12.5% de los trabajadores encuestados consideran que las relaciones interpersonales se encontraron en deficiente y malo respectivamente, debido a que no están dispuestos a colaborar,

esto genera que no asuman sus propios errores e incluso no es sociable y es poco participativo, (ver encuesta). Asimismo tenemos un 34.4% que considera que las relaciones interpersonales es regular. Finalmente el 25% y el 18.8% sostiene que las relaciones interpersonales de los trabajadores de la oficina departamental de estadística e informática es bueno, óptimo.

3.3. Objetivo específico N° 03

Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión responsabilidad de los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas – 2016.

Tabla 11: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión responsabilidad en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

		Correlaciones	
		Clima laboral	Responsabilidad
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,907**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	57,875	55,125
	Covarianza	1,867	1,778
	N	32	32
Responsabilidad	Correlación de Pearson	,907**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	55,125	63,875
	Covarianza	1,778	2,060
	N	32	32

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos, anexo 04

Interpretación: Al relacionar la variable clima laboral con la dimensión responsabilidad se ha determinado una correlación de Pearson ($r = 0.907$), lo cual ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$ inferior al nivel de significancia fijado de $0,05$, lo que nos permite inferir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable clima laboral y la dimensión

responsabilidad. Es preciso mencionar que los datos han sido procesados a través del software estadístico SPSS 18.

3.4. Datos para el objetivo específico N° 04:

Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión planeamiento y organización de los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas – 2016.

Tabla 12: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión planeamiento y organización en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Correlaciones			
		Clima laboral	Planeamiento y organización
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	57,875	41,500
	Covarianza	1,867	1,339
	N	32	32
Planeamiento y organización	Correlación de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	41,500	48,000
	Covarianza	1,339	1,548
	N	32	32

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Fuente: Base de datos, anexo 04

Interpretación: Al relacionar la variable clima laboral con la dimensión responsabilidad se ha determinado una correlación de Pearson ($r = 0.787$), lo cual ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$ inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, lo que nos permite inferir que existe una

correlación positiva considerable entre la variable clima laboral y la dimensión planeamiento y organización. Es preciso mencionar que los datos han sido procesados a través del software estadístico SPSS, versión 23.

3.5. Datos para el objetivo específico N° 05

Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión productividad de los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas – 2016.

Tabla 13: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión productividad en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Correlaciones			
		Clima laboral	Productividad
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,969**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	57,875	54,125
	Covarianza	1,867	1,746
	N	32	32
Productividad	Correlación de Pearson	,969**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	54,125	53,875
	Covarianza	1,746	1,738
	N	32	32

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos, anexo 04

Interpretación: Al relacionar la variable clima laboral con la dimensión responsabilidad se ha determinado una correlación de Pearson ($r = 0.969$), lo cual ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$ inferior al nivel de significancia fijado de $0,05$, lo que nos permite inferir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable clima laboral y la dimensión

productividad. Es preciso mencionar que los datos han sido procesados a través del software estadístico SPSS 18.

3.6. Datos para el objetivo específico N° 06

Determinar la relación entre clima laboral y la dimensión relaciones interpersonales de los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas – 2016.

Tabla 14: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Correlaciones			
		Clima laboral	Relaciones interpersonales
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,949**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	57,875	48,375
	Covarianza	1,867	1,560
	N	32	32
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,949**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	48,375	44,875
	Covarianza	1,560	1,448
	N	32	32

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Fuente: Base de datos, anexo 04

Interpretación: Al relacionar la variable clima laboral con la dimensión responsabilidad se ha determinado una correlación de Pearson ($r = 0.949$), lo cual ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$ inferior al

nivel de significancia fijado de 0,05, lo que nos permite inferir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable clima laboral y la dimensión relaciones interpersonales. Es preciso mencionar que los datos han sido procesados a través del software estadístico SPSS 18.

3.7. Datos para el objetivo general

Establecer la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, 2016.

Tabla 15: Correlaciones de la variable clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

		Correlaciones	
		Clima laboral	Desempeño laboral
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,956**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	57,875	51,938
	Covarianza	1,867	1,675
	N	32	32
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,956**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	51,938	50,969
	Covarianza	1,675	1,644
	N	32	32

***.* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos, anexo 04

Interpretación: Al relacionar la variable clima laboral con la variable desempeño laboral se ha determinado una correlación de Pearson ($r = 0.956$), lo cual ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$ inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, lo que nos permite inferir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable clima laboral y desempeño laboral.

Es preciso mencionar que los datos han sido procesados a través del software estadístico SPSS 18.

Tabla 16: Resumen de casos y Chi Cuadrado de la variable clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Amazonas – 2016.

Resumen del procesamiento de los casos						
	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Clima laboral *	32	100,0%	0	,0%	32	100,0%
Desempeño laboral						

Fuente: Base de datos, anexo 04

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	93,401 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	77,401	16	,000
Asociación lineal por lineal	28,348	1	,000
N de casos válidos	32		

a. 25 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .78.

Fuente: Base de datos, anexo 04

Interpretación: El p-valor asociado (sig. Asintótica (bilateral))= 0.000 es menor que 0.05, por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula y concluir que las variables clima laboral y desempeño laboral están relacionadas, en los trabajadores de la oficina departamental de estadística e informática Amazonas – 2016, utilizando el estadístico de prueba Chi – cuadrado.

IV.DISCUSIÓN

Analizando los resultados del clima laboral y desempeño laboral en las instituciones existe un factor fundamental en el desarrollo de estas variables, que es la motivación en donde Robbins (2014) considera mucho lo relacionado a la teoría ERG, que implica Existencia, relación y crecimiento.

El grupo de la existencia se refiere a la satisfacción de los requisitos materiales básicos de la vida, estos incluye las necesidades fisiológicas y de seguridad (propuesta planteada por Maslow), el segundo grupo es el de necesidades de relación; el afán por tener relaciones interpersonales importantes. Para satisfacer estos intereses sociales y de posición es preciso interactuar con los demás (se alinean a la clasificación de las necesidades sociales y del componente externo de Maslow. Por último Alderfer Citado por Robbins (2014), señala “las necesidades de crecimiento, y el deseo intrínseco de desarrollo personal. Estas necesidades incluyen el componente intrínseco de la categoría de reconocimiento de Maslow y las características de la autorrealización. (p. 213).

Por otro lado después del diagnóstico de las variables en estudio tenemos que muchas veces influye la dimensión planeamiento y organización en donde debemos considerar lo planteado por Brunet (1999) quien señala que:

El ambiente está configurado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo, el cual puede ser motivador o desmotivador dependiendo de la Ergonomía, los aspectos físicos y materiales del puesto de trabajo y el propio factor físico laboral como lo son la luz, calor, frío, corrientes, entre otros.

Así también, según los resultados observados en las tablas se muestra que las dimensiones por ejemplo comunicación no son alentadores los resultados, donde destaca la falta de diálogo entre los miembros de la institución, ello se relaciona a lo planteado por Robbins (2014) en donde indica que la teoría de ERG también contienen una dimensión de frustración – regresión. “cuando se frustran las necesidades de orden inferior. Por ejemplo cuando no se puede satisfacer la necesidad de interacción social, quizá aumente el afán por tener dinero o mejores

condiciones laborales. Por lo tanto la frustración puede provocar una regresión a una necesidad inferior”.

De acuerdo al acápite anterior tenemos que las necesidades de orden inferior, cuando están satisfechas, despiertan el afán por satisfacer necesidades de orden superior; pero que diversas actividades pueden ser motivadoras al mismo tiempo y que la satisfacción frustrada de una necesidad de orden superior puede originar una regresión a una necesidad de orden superior.

Por otro lado en relación a los antecedentes los resultados obtenidos en la investigación sobre la relación que se da entre las dos variables, se coincide con lo planteado en Díaz, García, Granados, (2012), “La administración pública municipal actual cuenta con relaciones de liderazgo de una alta calidad entre el líder, que en este caso es el Presidente Municipal, y los seguidores, los cuales son los empleados municipales” es aceptada. Asimismo Córcega, Subero. (2009), en “relación al liderazgo se pudo evidenciar que los directivos ejercen presión para que se lleve a cabo las actividades, muchos de los trabajadores consideran excesiva la carga de trabajo exigida por sus superiores y no se encuentran satisfechos con el estilo de liderazgo ejercido por los directivos”. Asimismo siguiendo a Samaniego (2011) considera:

La identificación del Clima Organizacional o Laboral es de vital importancia, debido a que nos permite obtener información de las reacciones, disposiciones y valoraciones de los servidores en relación con las diversas variables que lo conforman, es decir, este estudio nos permite obtener una información clara de lo que sucede internamente en la Dirección. (p. 80)

Jeria, Toledo y Torres en su investigación consideran que “la motivación laboral, el sentido de pertenencia e identidad y la probidad constituyen fortalezas del servicio que pertenecen al ámbito valórico del área cognitiva-afectiva, su alto grado de internalización en la organización, posee un significado de poderosa fuerza, que posibilitan el mejoramiento de cualquiera de los otros ámbitos” (Jeria, Toledo y Torres, 2006, p.132).

Los resultados de la presente investigación coinciden con lo planteado por Janto, (2014) en donde concluye que existe relación significativa entre clima organizacional y la motivación laboral de trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego – Lima, 2014”, p. 211). Frente a estos resultados podemos decir que la relación de las variables de estudio es directa para el caso de los trabajadores de la oficina departamental de estadística e informática Amazonas – 2016.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva fuerte (.956) entre el clima laboral y el desempeño laboral, en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, 2016, de acuerdo al p-valor asociado (sig. Asintótica (bilateral))= 0.000 es menor que 0.05; significa que si la variable clima mejora el desempeño laboral también mejora. (Tablas: 15 y 16)
2. El clima laboral en la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas en el 2016, según la percepción de los trabajadores la categorizan el 56.3% por debajo de regular y solamente para el 43.7% por encima de la categoría bueno (Tabla 01).
3. El desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, según los directivos consideran que el 65.6% se encuentran por debajo de lo regular y que el 34,4% por encima de la categoría bueno. (Tabla 06).
4. Existe relación positiva fuerte (.907) entre el clima laboral y la dimensión responsabilidad, en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, 2016, de acuerdo al p-valor asociado (sig. Asintótica (bilateral))= 0.000 es menor que 0.05 (Tablas: 11).
5. Existe relación positiva moderada (.787) entre el clima laboral y la dimensión planeamiento y organización, en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, 2016, de acuerdo al p-valor asociado (sig. Asintótica (bilateral))= 0.000 es menor que 0.05 (Tablas: 12).
6. Existe relación positiva fuerte (.969) entre el clima laboral y la dimensión productividad, en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, 2016, de acuerdo al p-valor asociado (sig. Asintótica (bilateral))= 0.000 es menor que 0.05 (Tablas: 13).

7. Existe relación positiva fuerte (.949) entre el clima laboral y la dimensión relaciones interpersonales, en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, 2016, de acuerdo al p-valor asociado (sig. Asintótica (bilateral)= 0.000 es menor que 0.05 (Tablas: 14).

VI. RECOMENDACIONES

1. Que los encargados de Oficina Departamental de Estadística e Informática - Amazonas consideren los diagnósticos de las variables clima laboral y desempeño laboral para que puedan considerar estrategias de mejora en beneficio de lograr los objetivos institucionales.
2. Que la oficina departamental de estadística e informática -Amazonas desarrolle cursos de mejoramiento profesional en todas las áreas para poder desarrollar una mejor producción institucional.
3. Que las instituciones estatales organicen trabajos en equipo con todo el personal ubicado en las áreas y coordinaciones, para trabajar juntos en la consecución de los objetivos organizacionales, y no seguir trabajando de manera aislada de manera que cada uno desarrolle un sentido de pertenencia a la institución.

VII. REFERENCIAS

- Ahumada, L. (2004). **Liderazgo y equipos de trabajo**: una nueva forma de entender la dinámica organizacional. Recuperado de: http://www.uvm.cl/csonline/2004_1/pdf/liderazgo.pdf.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Saenz, I. (2012). **Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades**. Recuperado: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ-SATISFACCIÓN_LABORAL.pdf/ Lima.
- Alles, M. A. (2002). **Desempeño por competencias: evaluación de 360°** (1° ed.). Buenos Aires: Gránica.
- Alvarez, S. Y. (2002). **La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología**. (Tesis publicada). Lima. Recuperado de: <https://pt.scribd.com/doc/145312080/>.
- Amorós, E. (2007). **Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas**. USAT. Escuela de Economía. Chiclayo.
- Angulo, J. (2013). **Cultura organizacional, clima y liderazgo: En organizaciones educativas**. (Tesis doctoral . Universidad de Valladolid). Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/4068/1/Tesis393-131203.pdf>.
- Brunet, L. (1999). **El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias**. México: Trillas.
- Caro, R. (2014). **Relación entre clima organizacional y desempeño profesional del personal de la Dirección de Gestión Institucional de la DRE - San Martín, 2012**. Recuperado de: <http://documents.mx/documents/proyecto-de-tesis.clima-organizacional.dre.1.html>.
- Carrasco, S. (2009). **Metodología de la investigación científica**. Lima, Perú: San Marcos.

Castro, H. (2014). **Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de Economía y Finanzas, 2014**. Lima.

Chiang Vela, M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2010). **Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral**. Madrid:R.B. Editores S.L. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XR FalC&printsec=frontcover&dq=Clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiDqcr9ic_aAhWGDuwKHXBTCvMQ6AEIJjAA#v=onepage&q=Clima%20organizacional&f=true

Chiavenato, I. (2007). **Administración de recursos humanos** (8° ed.). México, D.F., México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Cuenca, J. J. (2010). **Manual de dirección y gestión de recursos humanos en los gobiernos locales** (1° ed.). Madrid: INAP.

De Soto, F. C. (2006). **La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicios**. 12(Ext), pp. 10-27. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf>

Edel, N. García, A. (2007). **Clima y compromiso organizacional**. Edición Electrónica gratuita. Recuperado de: www.eumed.net/libros/2007c/340/lindex.htm.

Espinoza Quintana, M. P. (2014). **Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibidos por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón**. (Tesis de Maestría, publicada). Universidad EAN, Bogotá, Colombia. Obtenido de: <https://www.google.com.pe/search?q=ubicaci%C3%B3n+de+la+universidad+EAN&oq=ubicaci%C3%B3n+de+la+universidad+EAN&aqs=chrome..69i57j0l2.13403j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Fuentes Navarro, S. M. (2012). **Satisfacción laboral y su influencia en la productividad**. (Tesis de Pre grado, publicada): Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Venezuela. Obtenido de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Gamarra, G., Berrospi, J. Pujay, O., Cuevas, R. (2008). ***Estadística e investigación***. Lima Perú. Editorial: San Marcos..
- García Ramirez, M. G., & Ibarra Velasquez, L. A. (2012). ***Diagnóstico de clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato***. Obtenido de http://www.eumed.net/libros/gratis/2012a/1158/dimensiones_del_clima_organizacional.html
- García Sanz, V. (2012). ***La motivación laboral***. (Tesis Pregrado, publicada). Universidad de Valladolid, España. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf?;La>
- Gonzales, E. (2014). ***Clima psicológico universitario desde la perspectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*** . Chachapoyas.
- Hellriegel, D. Slocum, J. (2004). ***Comportamiento organizacional***. (10° edic). México: Thomson.
- Hernández Espinoza, E. A. (2015). ***Influencia del clima laboral en el desempeño del trabajador***. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). ***Metodología de la investigación***. (5° edic). México: McGraw/Hill/Interamericana Editores.
- Janto, C. (2014). ***Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego - sede central - Lima, 2014***. Lima.
- Jeria, Toledo & Torres (2006). ***Análisis del Clima Organizacional de la Tesorería General de la República. Chile***.
- Morales, O. (2016). ***¿Cómo puedo mantenerme motivado en mi trabajo?*** Obtenido de http://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/intercultural-management/2016/07/como-puedo-mantenerme-motivado-en-mi-trabajo/?webView=true&utm_source=Conexi%C3%B3n+ESAN&utm_campaign=32820ab333.ConexionESAN_Semanal&utm_medium=email&utm_term=0_b49cc8a4a9-32820ab3

- Palma, S. (2000). **Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias**. Recuperado. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). **Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia**. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), pp.493-505. Obtenidode. file:///C:/Users/Ana%20Mercedez/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_28016320010.pdf
- Perez, N. O., & Rivera, P. L. (2015). **Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana**. Iquitos.
- Pino, R. (2009). **Metodología de la investigación**. Lima, Perú: San Marcos.
- Pullido, C. (2003). **Clima organizacional**. Lima: Athamor.
- Quelpo, B., & Useche, M. C. (2002). **El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria**. *Revista de Ciencias Sociales*, VIII(3), pp.486-496. Obtenidode <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Quiliche, R. (2009). **Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de Trujillo**. (CIDUNT). Trujillo, Perú.
- Ramírez Vielma, R. G. (2013). **Diseño del trabajo y desempeño laboral individual**. (Tesis Doctoral, publicada). Universidad Autónoma de Madrid, España. Obtenidode. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1
- Ramos Moreno, D. C. (2012). **El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje**. Obtenido de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografía%20clima%20Organización>

- Rivero, T. (2005). ***Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del estado Carabobo***. Recuperado de: <http://producción.uc.bc.edu.ve/documentos/trabajos/600015FD.pdf>.
- Robbins, S. (2004). ***Comportamiento organizacional*** (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2014). ***Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones***. (sexta ed.). México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Romero U, F., & Urdeaneta, E. (2009). ***Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las Universidades Privadas***. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*(4), pp. 66-79. Obtenido de <file:///C:/Users/Ana%20Mercedez/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107.pdf>
- Samaniego, J. (2011). ***Cómo influye el clima laboral en el rendimiento del personal de la dirección de recursos humanos de la Contraloría General del Estado en la ciudad de Quito***. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1708/1/T-UCE-0007-21.pdf>
- Sánchez Peñaflor, S., & Herrera Áviles, M. (2016). ***Los recursos humanos bajo el enfoque de la Teoría de los recursos y las capacidades***. *Rev.fac.ciencia y econo.*, XXIV(2), pp. 136-146. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2216>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1984). ***Metodología y diseños en la investigación científica. Aplicados a la psicología, educación y ciencias sociales***. (1° ed.). Lima.
- Sandoval, M. (2004). ***Concepto y dimensiones del clima organizacional***. Recuperado de: http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_Ensayo_Dimensiones.pdf.

- Sociedad Impresa Elard Parillo [SIEP]. (3 de mayo de 2016). **Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas.** *La República.*
- Solano, D. (2011). **La Motivación por el Servicio Público: Entendiendo las claves para tener un buen funcionario público.** Obtenido de http://www.eap.df.gob.mx/gestionpublica/images/46_UAll_Sesi%C3%B3n_11_Solano_Villa_2011.pdf
- Soto, B. **Factores más importantes que influyen en el clima organizacional.** Recuperado de: <http://www.Gestión.Org/Recursos-Humanos/Clima.Laboral/4926/Factores-Mas-Importantes-Que-Influyen-En-El-Clima-Laboral>.
- Sotomayor, F. (2012). **Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua,** 2012. Recuperado de: http://tesis.unjbg.edu.pe.8080/bitstream/handle/unjbg//287/172_2013_Sotomayor_Quenda_FM_FCJE_Administración_2012Resumen.pdf.
- Tito, J. (2005). **Factores que afectan la motivación de los trabajadores del Instituto Especializado Materno Perinatal.** Lima.
- Uria, D. (2011). **El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato.** Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>.
- Williams, L. (2013). **Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública.** Obtenido de. Recuperado de: <http://eprints.uani.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Navales, M. (s.f.). **El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general.** LIBERABIT.

ANEXOS

Anexo 01: Ficha de cuestionario para medir el desempeño laboral.

Cuestionario

El presente cuestionario ha sido diseñado para recabar información con respecto al Desempeño Laboral al(los) trabajador(es) de la oficina departamental de estadística e informática, Amazonas, 2016.

I. Instrucciones

A continuación se presenta una serie de interrogantes vinculadas al desempeño laboral de cada uno del(los) trabajador(es) a su cargo. Le agradecemos que responda según la escala marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su opinión.

ESCALA: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.

PREGUNTAS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1. ¿Demuestra esfuerzo, dedicación y preocupación por el trabajo que desempeña?					
2. ¿El trabajo lo lleva al día y cumple sus metas?					
3. ¿Acepta responsablemente nuevas tareas?					
4. ¿Es leal a la institución y a las personas?					
5. ¿Cumple puntualmente con su horario de trabajo?					
6. ¿Evita faltar continuamente a su trabajo?					
7. ¿Planifica y organiza las actividades y recursos en su trabajo?					
8. ¿Ejecuta todas las actividades trazadas oportunamente?					
9. ¿Resulta innecesario controlar su trabajo con frecuencia?					
10. ¿Se adapta con facilidad a los cambios de la organización?					
11. ¿Muestra actitud para integrarse al equipo?					
12. ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo?					
13. ¿Las relaciones de coordinación y trabajo en equipo que mantiene con el personal de la unidad y otras unidades son buenas?					
14. ¿Sobresale en su rendimiento laboral?					
15. ¿Hace uso razonable de los recursos que le asignan para el cumplimiento de sus funciones?					
16. ¿Toma iniciativa y es creativo en el desempeño de sus funciones?					
17. ¿Evita cometer errores en el trabajo?					
18. ¿Termina su trabajo oportunamente?					
19. ¿Prolonga jornada extra si es necesario?					
20. ¿Se muestra cortés, respetuoso y amable en el trato con el público y con sus compañeros de trabajo?					
21. ¿Está siempre dispuesto a colaborar?					
22. ¿Asume responsablemente sus propios errores?					

23. ¿Es sociable y participativo?					
24. ¿Influye positivamente en los demás, genera y logra excelentes resultados?					

Fuente: *El autor*

Anexo 02: Ficha de cuestionario para medir el Clima Laboral

El presente cuestionario ha sido diseñado para recabar información con respecto al Clima Laboral al(los) trabajador(es) de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas, 2016.

Cuestionario

I. Instrucciones

A continuación se presenta una serie de interrogantes vinculadas al clima laboral de cada uno del(los) trabajador(es) a su cargo. Le agradecemos que responda según la escala marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su opinión.

Escala: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.

PREGUNTAS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
01. ¿Existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar?					
02. ¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?					
03. ¿Su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal?					
04. ¿Los trabajos que realiza son orientados por sus jefes?					
05. ¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones.					
06. ¿Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral?					
07. ¿Las ideas que aportan son consideradas para mejorar el trabajo?					
08. ¿Le permiten realizar algunas modificaciones en su puesto de trabajo?					
09. ¿Sus jefes reconoce su esfuerzo demostrado en su trabajo?					
10. ¿En la organización se busca estimular su trabajo y se preocupan por su desarrollo profesional y personal?					
11. ¿Recibe de su jefe la información que necesita para el cumplimiento de las funciones que le han asignado?					
12. ¿Recibe información clara y precisa para realizar las actividades asignadas?					
13. ¿Existe comunicación asertiva con sus pares y jefes?					
14. ¿La comunicación con sus pares y jefes es horizontal y le permite tener confianza?					
15. ¿Sus jefes realizan la retroalimentación para el cumplimiento de las funciones?					
16. ¿Los objetivos propuestos por la institución, están claramente y permiten trabajar en equipo?.					
17. ¿Las metas y los objetivos se logran en equipo?.					
18. ¿Las ideas son respetadas por sus jefes y por el equipo de trabajo?					
19. ¿Las actividades que realizan en equipo de trabajo conducen a la solución de problemas?.					
20. ¿Sus pares y jefes identifican a los diferentes talentos y/o conocimientos que tienen cada uno de ustedes?					

Fuente: El autor

Anexo 03: Validez de los instrumentos

Criterio de Experto

Estimado (a):.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Relación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática, Amazonas – 2016**; que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada					
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica					
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada					
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internaciones de la investigación científica					
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación					
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.					
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes					
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación					
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos					
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.					
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.					
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación					

2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación.					
2.6	Anexos					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación					
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.					
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.					
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.					
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.					
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.					
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.					

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): ROBBY OLIVER GUTIERREZ GONZALES

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Relación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina departamental de estadística e informática Amazonas – 2016**; que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	✓				
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada		✓			
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	✓				
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	✓				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	✓				
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes	✓				
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	✓				
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	✓				
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.	✓				
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	✓				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación		✓			
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la	✓				

	correspondiente a la metodología a la investigación.					
2.6	Anexos					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación		✓			
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.		✓			
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	✓				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	✓				
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	✓				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	✓				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	✓				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

DESPUES DE HABER REVISADO LA PROPUESTA DE INVESTIGACION, SE SE DETERMINA QUE EXISTE COHERENCIA ENTRE LOS INDICADORES PLANTADOS POR LO QUE SE RECOMIENDA SER UTILIZADA PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE. FELICITACIONES.

Validado por el Doctor: ROBBY OLIVER GUTIERREZ GONZALES
Especializado: INVESTIGACION
Categoría Docente: ASOCIADO
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 14 AÑOS
Cargo Actual: COORDINADOR DE INVESTIGACION
Fecha: ABRIL DEL 2017


DNI: 32973568

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): José elias plasencia Latour

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Relación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina departamental de estadística e informática Amazonas – 2016**; que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada		/			
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	/				
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	/				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	/				
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		/			
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	/				
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes	/				
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación		/			
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	/				
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.	/				
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	/				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación		/			
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la		/			

	correspondiente a la metodología a la investigación.	/				
2.6	Anexos					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación		/			
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.		/			
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	/				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	/				
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	/				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	/				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	/				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Considero que el instrumento cumple con los criterios establecidos para evaluar el instrumento, en tal sentido, es apto para ser aplicado como herramienta de investigación.

Validado por el Doctor: José Elías Plasencia Patour
Especializado: Ingeniería de sistemas / docente Universitario
Categoría Docente: Principal
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 21 años
Cargo Actual: Decano
Fecha: Abril del 2007

J. Plasencia Patour
DNI: 32735107

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): Oswaldo Arturo Velloslada Aguirre

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Relación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina departamental de estadística e informática Amazonas – 2016**; que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		✓			
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	✓				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	✓				
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	✓				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	✓				
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		✓			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación		✓			
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	✓				
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.		✓			
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	✓				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	✓				
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la	✓				

	correspondiente a la metodología a la investigación.					
2.6	Anexos					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación		✓			
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.	✓				
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	✓				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	✓				
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	✓				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	✓				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.		✓			

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Después de Revisar la información (Instrumentos) considero que son adecuados los mismos que presentan coherencia entre todos los criterios establecidos por el investigador. En tal efecto es aplicable para los efectos que estime necesario.

Validado por el Doctor: Oswaldo Arturo Willostad Aguirre

Especializado: Docencia Universitaria y didáctica

Categoría Docente: Auxiliar

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria:

Cargo Actual: Docente en la Universidad San Pedro

Fecha: abril del 2007


DNI: 40742397

Anexo 04: Base de datos: Variable clima laboral

SUJETOS	ITEMS/ PREGUNTAS O REACTIVOS																				SUMA DE LA VARIANZA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	DE LA SUMA DE LOS ITEMS
1	5	2	4	3	3	4	2	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	66
2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60
3	4	5	2	2	1	5	5	5	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	2	66
4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	59
5	4	3	3	3	2	2	1	5	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	54
6	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	76
7	4	4	4	4	3	4	2	5	2	3	2	3	1	2	2	5	4	3	2	1	60
8	4	5	4	4	3	4	1	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	70
9	3	1	2	3	3	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	64
10	2	5	4	4	4	4	2	5	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	1	3	66
11	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	2	46
12	2	3	2	2	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	3	4	5	4	1	3	56
13	3	4	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	2	2	2	5	3	4	2	3	63
14	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	2	4	69
15	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	2	2	3	1	3	4	3	3	2	66
16	4	1	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	64
17	4	2	2	2	2	5	2	5	3	2	2	4	2	2	3	4	3	4	3	2	58
18	4	3	3	2	4	5	3	5	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	61
19	5	4	5	4	4	5	2	5	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	65
20	3	2	2	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	54
VAR ITEMS	0.89	1.61	0.94	0.68	0.87	0.83	0.89	0.22	0.87	0.63	0.93	0.80	0.58	0.51	0.77	0.58	0.57	0.45	0.77	0.57	44.45
SUMA VAR ITEMS	12.28																				

Numero de preguntas = 20

0.76

Variable: desempeño laboral.

SUJETOS	ITEMS/ PREGUNTAS O REACTIVOS																								SUMA DE LA VARIANZA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	DE LA SUMA DE LOS ITEMS	
1	5	2	4	3	3	4	2	5	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	79	
2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	75	
3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	88	
4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	72	
5	4	3	3	3	2	2	3	5	2	2	3	2	2	3	3	3	4	5	3	2	3	4	3	2	71	
6	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	2	86
7	4	4	4	4	3	4	2	5	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	4	2	2	3	3	1	66	
8	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	84	
9	3	1	5	3	3	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	75	
10	2	5	4	5	4	4	2	5	3	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	82	
11	2	2	2	5	2	3	2	5	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	67	
12	2	3	2	5	3	4	2	4	2	2	2	3	2	2	3	5	5	5	2	3	2	3	4	3	73	
13	3	4	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	2	2	3	2	5	3	2	3	3	3	4	3	75	
14	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	2	4	4	82	
15	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	80	
16	4	1	2	2	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	5	2	3	4	4	4	75	
17	4	2	2	2	2	5	2	5	3	2	2	4	2	2	2	4	3	3	2	3	4	2	4	2	68	
18	4	3	3	2	4	5	3	5	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	75	
19	5	4	5	4	4	5	2	5	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	4	5	3	3	2	81	
20	3	2	2	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	1	4	5	5	5	2	2	3	73	
VARITEMS	0.89	1.61	1.09	1.00	0.75	0.72	0.64	0.22	0.87	0.63	0.93	0.80	0.58	0.51	0.42	0.62	1.31	0.79	1.04	0.68	0.78	0.91	0.46	0.56	38.77	
SUMA VARITEMS																								12.27		

Numero de preguntas = 24

0.71

Anexo 05: Baremo

Para Clima Laboral

Categoría	Variable	Dimensiones			
	Clima laboral	Liderazgo	Comunicación	Motivación	Trabajo en equipo
Deficiente	[01 - 20]	[01 - 05]	[01 - 05]	[01 - 05]	[01 - 05]
Malo	[21 - 40]	[06 - 10]	[06 - 10]	[06 - 10]	[06 - 10]
Regular	[41 - 60]	[11 - 15]	[11 - 15]	[11 - 15]	[11 - 15]
Bueno	[61 - 80]	[16 - 20]	[16 - 20]	[16 - 20]	[16 - 20]
Óptimo	[81 - 100]	[21 - 25]	[21 - 25]	[21 - 25]	[21 - 25]

Fuente: El autor

Para Desempeño laboral

Categoría	Variable	Dimensiones			
	Desempeño laboral	Responsabilidad	Planeamiento y organización	Productividad	Relaciones interpersonales
Deficiente	[01 - 23]	[01 - 06]	[01 - 07]	[01 - 06]	[01 - 05]
Malo	[24 - 47]	[07 - 12]	[08 - 14]	[07 - 12]	[06 - 10]
Regular	[48 - 71]	[13 - 18]	[15 - 21]	[13 - 18]	[11 - 15]
Bueno	[72 - 95]	[19 - 24]	[22 - 28]	[19 - 24]	[16 - 20]
Óptimo	[96 - 124]	[25 - 30]	[29 - 35]	[25 - 30]	[21 - 25]

Fuente: El autor

Anexo 06: Evidencias

Autor dando las indicaciones a los trabajadores sobre el propósito de los cuestionarios



Trabajadores contestando el cuestionario de clima laboral percibido en su institución



Anexo 07: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : R05-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 21-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo JEAN ROBERT CHAVEZ LAUREGUI..... identificado con DNI N° 33425838 egresado de la Escuela Profesional de POSTGRADO..... de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) . No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "RELACION ENTRE CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DEPARLAMENTAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA AMAZONAS 2016".....

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....



 ERMA

DNI: 33425838

FECHA: CHICLAYO 30 de JUNIO del 2018

Doboró	Dirección de investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 08: Acta de aprobación de originalidad de tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Carlos Cherre Antón** asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante: **Br. CHAVEZ JAUREGUI JEAN ROBERT** Titulada: **RELACIÓN ENTRE CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DEPARTAMENTAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA AMAZONAS – 2016..** Constató que la misma tiene un índice de similitud de 23%.

Verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 12 enero del 2018


.....
Dr. Carlos Cherre Antón
Docente asesor de tesis
DNI: 40991682



CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5